

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI nomor 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.

Sedangkan menurut Kasmir (2014:11) bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Dari dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai kegiatan menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana dan menyalurkan kembali dana yang dihimpun kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya, bank juga menjalankan kegiatan jasa-jasa lainnya, dari kegiatan ini lah bank mendapatkan keuntungan.

2.1.2 Jenis-jenis bank

Menurut Kasmir (2014:32) jenis bank dilihat dari segi kepemilikan adalah sebagai berikut :

(1) Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, jenis perbankan terdiri dari :

a. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

(2) Dilihat dari segi kepemilikannya

Menurut Kasmir (2014:33) jenis bank dilihat dari segi kepemilikan adalah sebagai berikut :

a. Bank milik pemerintah

Di mana baik akte pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

b. Bank milik swasta nasional

Bank ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

d. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing.

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) Dilihat dari segi status

Menurut Kasmir (2014:35) kedudukan atau status ini menunjukkan dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melakukan transaksi ke luar 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 transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

(4) Dilihat dari segi cara menentukan harga

Menurut Kasmir (2014:36) jenis bank dilihat dari segi cara menentukan harga adalah sebagai berikut :

a. Bank yang Berdasarkan Prinsip Konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, metode yang dilakukan adalah:

1. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan, maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.
2. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan barat menggunakan atau menerapkan biaya-biaya dalam nominal atau presentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

b. Bank yang Berdasarkan Prinsip Syariah

Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah Al-Qur'an dan sunnah rasul. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu.

2.2 Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 dalam Ismail (2011:33) perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam (Ismail, 2011).

2.2.2 Jenis Bank Syariah

(1) Bank Umum Syariah

Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank yang dalam aktifitasnya melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah dan melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran. Bank umum syariah memiliki akta pendirian yang terpisah dari induknya, bank konvensional, atau berdiri sendiri, bukan anak perusahaan bank konvensional (Ismail, 2011).

(2) Unit Usaha Syariah

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 dalam Ismail (2011:53) Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/ atau unit syariah.

(3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS tidak dapat melaksanakan transaksi lalu lintas pembayaran atau transaksi dalam lalu lintas giral. Fungsi BPRS pada umumnya terbatas pada hanya penghimpunan dana dan penyaluran dana (Ismail, 2011).

2.2.3 Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah

Wiroso (2009) memaparkan prinsip-prinsip yang digunakan dalam penghimpunan dana oleh bank Syariah, yaitu :

(1) Sumber dana dengan akad *Wadiah*

Wadiah dapat diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya.

(2) Aplikasi *wadiah* dalam perbankan syariah

- Giro *Wadiah*

Undang-Undang No 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 6 dalam Wiroso (2009) menyebutkan yang dimaksudkan dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Sementara itu, karakteristik dari giro *wadiah* adalah antara lain :

- a. Harus dikembalikan utuh seperti semula sejumlah barang yang ditiptkan sehingga tidak boleh *overdraft* (cerukan).
- b. Dapat dikenakan biaya titipan.
- c. Dapat diberikan syarat tertentu untuk keselamatan barang titipan misalnya dengan cara menetapkan saldo minimum.
- d. Penarikan giro *wadiah* dilakukan dengan cek dan bilyet giro sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Jenis dan kelompok rekening sesuai ketentuan yang berlaku dalam kegiatan usaha bank sepanjang tidak bertentangan dengan syariah.
- f. Dana *wadiah* hanya dapat digunakan seijin penitip.

- Tabungan *Wadiah*

Menurut Undang-Undang No 21 tahun 2008 dalam Wiroso (2009) tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan

ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

(3) Sumber dana dengan akad *Mudharabah*

Mudharabah adalah perjanjian atas suatu jenis perkongsian, dimana pihak pertama (*shahib al'mal*) menyediakan dana, dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Hasil usaha dibagikan sesuai dengan nisbah (porsi bagi hasil) yang telah disepakati bersama secara awal, maka kalau rugi *shahib al'mal* akan kehilangan sebagian imbalan dari kerja keras dan managerial skill selama proyek berlangsung (Wiroso, 2009).

(4) Aplikasi *Mudharabah* dalam perbankan syariah

- Tabungan *Mudharabah*

Menurut Undang-Undang No 21 Tahun 2008 dalam Wiroso (2009) tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. sedangkan tabungan *mudharabah* merupakan tabungan dengan akad *mudharabah* dimana pemilik dana (*shahibul maal*) mempercayakan dananya untuk dikelola bank (*mudharib*) dengan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati sejak awal.

- Deposito *Mudharabah*

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan. Sedangkan deposito *mudharabah* merupakan simpanan dana dengan akad *mudharabah* dimana pemilik dana (*shahibul maal*) mempercayakan dananya untuk dikelola bank (*mudharib*) dengan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati sejak awal (Wiroso, 2009).

2.2.4 Produk Penyaluran Dana Bank Syariah

Wiroso (2009) memaparkan prinsip-prinsip yang digunakan dalam penyaluran dana oleh bank Syariah, yaitu :

(1) *Murabahah*

Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih tinggi sebagai laba.

(2) *Salam*

Salam adalah akad jual beli *muslam fiih* (barang pesanan) dengan penangguhan pengiriman oleh *muslam ilaihi* (penjual) dan pelunasannya dilakukan segera oleh pembeli sebelum barang pesanan tersebut diterima sesuai dengan syarat-syarat tertentu. Bank dapat bertindak sebagai pembeli atau penjual dalam suatu transaksi *salam*. Jika bank bertindak sebagai penjual kemudian memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan dengan cara *salam* maka hal ini disebut *salam paralel*.

(3) *Istishna*

Istishna adalah akad jual beli antara *al-mustashmi* (pembeli) dan *as-shani* (produsen yang juga bertindak sebagai penjual). Berdasarkan akad tersebut, pembeli menugasi produsen untuk menyediakan *al-mashnu* (barang pesanan) sesuai spesifikasi yang disyaratkan pembeli dan menjualnya dengan harga yang disepakati. Cara pembayaran dapat berupa pembayaran dimuka, cicilan, atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu.

(4) *Ijarah dan Ijarah Muntahiyah Bittamlik*

Ijarah adalah akad sewa menyewa antara pemilik *ma'jur* (obyek sewa) dan *musta'jir* (penyewa) untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakannya. Sedangkan *ijarah muntahiyah Bittamlik* adalah akad sewa-menyewa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakannya dengan “opsi perpindahan hak milik” obyek sewa pada saat tertentu sesuai dengan akad sewa.

(5) *Investasi Musyarakah*

Musyarakah adalah akad antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (modal) dengan ketentuan bahwa keuntungan dan risiko (kerugian) akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

(6) *Investasi Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (pemilik dana) menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua (pengelola dana) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha

dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan sedangkan kerugian finansial hanya ditanggung oleh pemilik dana.

(7) Pinjaman *Qardh*

Al-Qardh adalah suatu akad pinjaman kepada nasabah tertentu dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada lembaga keuangan syariah (LKS) pada waktu yang telah disepakati oleh LKS dan nasabah.

2.3 Pembiayaan

2.3.1 Pengertian Pembiayaan

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 dalam Ismail (2011:106) pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

2.3.2 Manfaat Pembiayaan

Menurut Ismail (2011:110) beberapa manfaat atas pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah kepada mitra usaha antara lain :

- (1) Manfaat Pembiayaan Bagi Bank
 - a. Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah akan mendapatkan balas jasa berupa bagi hasil, margin keuntungan, dan pendapatan sewa, tergantung pada akad pembiayaan yang telah diperjanjikan antara bank syariah dan mitra usaha (nasabah).
 - b. Pembiayaan akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank.

- c. Pemberian pembiayaan kepada nasabah secara sinergis akan memasarkan produk bank syariah lainnya seperti produk dana dan jasa.
- d. Kegiatan pembiayaan dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara perinci aktivitas usaha para nasabah di berbagai sektor usaha.

(2) Manfaat Pembiayaan Bagi Debitur

- a. Meningkatkan usaha nasabah. Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah memberikan manfaat untuk memperluas volume usaha.
- b. Biaya yang diperlukan dalam rangka mendapatkan pembiayaan dari bank syariah relatif murah, misalnya biaya provisi.
- c. Nasabah dapat memilih berbagai jenis pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- d. Bank dapat memberikan fasilitas lainnya kepada nasabah, misalnya *transfer* dengan menggunakan *wakalah*, *kafalah*, *hawalah*, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah.
- e. Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaan dan kemampuan nasabah dalam membayar kembali pembiayaannya, sehingga nasabah dapat mengestimasi keuntungannya dengan tepat.

(3) Manfaat Pembiayaan Bagi Pemerintah

- a. Pembiayaan dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan sektor riil, karena uang yang tersedia di bank menjadi tersalurkan kepada pihak yang melaksanakan usaha.
- b. Pembiayaan bank dapat digunakan sebagai alat pengendali moneter.

- c. Pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah dapat menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Peningkatan lapangan kerja terjadi karena nasabah yang mendapat pembiayaan terutama pembiayaan investasi atau modal kerja yang tujuannya ialah untuk meningkatkan volume usaha, tentunya akan menyerap jumlah tenaga kerja.
- d. Secara tidak langsung pembiayaan bank syariah dapat meningkatkan pendapatan negara, yaitu pendapatan pajak antara lain; pajak pendapatan dari bank syariah, dan pajak pendapatan dari nasabah.

(4) Manfaat Pembiayaan Bagi Masyarakat Luas

- a. Mengurangi tingkat pengangguran. Pembiayaan yang diberikan untuk perusahaan dapat menyebabkan adanya tambahan tenaga kerja karena adanya peningkatan volume produksi, tentu akan menambah jumlah tenaga kerja.
- b. Melibatkan masyarakat yang memiliki profesi tertentu, misalnya akuntan, notaris, *appraisal independent*, asuransi. Pihak ini diperlukan oleh bank untuk mendukung kelancaran pembiayaan.
- c. Penyimpan dana akan mendapat imbalan berupa bagi hasil lebih tinggi dari bank apabila bank dapat meningkatkan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan.
- d. Memberikan rasa aman bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa perbankan misalnya *letter of credit*, bank garansi, transfer, kliring, dan layanan jasa lainnya.

2.3.3 Unsur Pembiayaan

Menurut Ismail (2011) unsur-unsur pembiayaan adalah sebagai berikut:

(1) Bank syariah

Merupakan badan usaha yang memberikan pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

(2) Mitra usaha / partner

Merupakan pihak yang mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, atau pengguna dana yang disalurkan oleh bank syariah.

(3) Kepercayaan (*trust*)

Bank syariah memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bahwa mitra akan memenuhi kewajiban untuk mengembalikan dana bank syariah sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan.

(4) Akad

Akad merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara bank syariah dan pihak nasabah/mitra.

(5) Risiko

Setiap dana yang disalurkan/diinvestasikan oleh bank syariah selalu mengandung risiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang disalurkan tidak dapat kembali.

(6) Jangka waktu

Merupakan periode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh bank syariah.

(7) Balas jasa

Sebagai balas jasa atas dana yang disalurkan oleh bank syariah, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

2.4 Pensiun

2.4.1 Pengertian

Menurut Kasmir (2014:287) pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

2.4.2 Jenis-jenis

(1) Pensiun Normal

Menurut Kasmir (2014:289) pensiun normal adalah pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang ditetapkan perusahaan. Sebagai contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

(2) Pensiun dipercepat

Menurut Kasmir (2014:290) pensiun dipercepat adalah jenis pensiun yang diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan tersebut.

(3) Pensiun ditunda

Menurut Kasmir (2014:290) pensiun ditunda adalah pensiun yang diberikan kepada karyawan yang meminta pensiun sendiri, namun usia

pensiun belum memenuhi untuk pensiun. Dalam hal tersebut karyawan yang mengajukan tetap keluar dan pensiunnya baru dibayar pada saat usia pensiun tercapai.

(4) Pensiun Cacat

Menurut Kasmir (2014:290) pensiun cacat yaitu pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan.

2.5 Strategi Penjualan

Strategi penjualan atau sering kita sebut dengan strategi pemasaran merupakan kunci yang sangat penting pada tingkat keberhasilan penjualan produk bank. Karena dengan menetapkan dan menjalankan strategi yang baik dan tepat sasaran, akan menciptakan keefektifan penjualan produk bank.

2.5.1 Pengertian

Hamel dan Prahalad (1995) dalam Umar (2001) mendefinisikan strategi yang terjemahannya seperti berikut ini

“Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (core competencies). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.”

Sedangkan pengertian penjualan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online* adalah pengeluaran yang langsung berhubungan dengan usaha pemasaran produk. Sementara itu, pengertian pemasaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online* adalah rencana untuk memperbesar

pengaruh terhadap pasar, baik dalam masa damai maupun dalam masa perang, untuk mendukung pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh politik nasional.

2.5.2 Strategi Pemasaran

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) agar proses menjual produk tersebut dalam berjalan sesuai harapan, harus disusun strategi pemasarannya.

Dalam proses menyusun strategi pemasaran, terdapat beberapa hal yang perlu dipertimbangkan yaitu :

- (1) *Segmentation*, yaitu proses memilah kelompok nasabah berdasarkan keinginan, kekuatan, dan daya beli. Dengan segmentasi kita akan mudah memasarkan produk sesuai dengan kebutuhan nasabahnya.
- (2) *Targeting*, yaitu proses menentukan siapa (nasabah yang mana) dan berapa banyak yang akan ditawarkan produk yang akan kita jual. Proses ini mempertimbangkan segmentasi nasabah dan kesesuaian produk yang ditawarkan.
- (3) *Positioning*, yaitu proses menentukan posisi produk sedemikian rupa sehingga pasar/nasabah yang menjadi sasaran mengenal tawaran dan citra khas perusahaan. Jika perusahaan tidak melakukan penetapan posisi dengan baik, pasar pun akan bingung.

2.5.3 Prinsip dalam Penjualan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) prinsip-prinsip penting pada penjualan secara profesional dikenal dengan istilah 3C yaitu :

- (1) *Condor*, adalah sikap tulus dan jujur dalam melayani, hal ini terlihat dari bagaimana petugas bank secara jujur dan terus terang menjelaskan produknya, bila tidak tahu, dia tidak berpura-pura tahu dan tidak berbohong atau melebih-lebihkan produknya.
- (2) *Concern*, adalah sikap peduli dalam melayani nasabah, di mana sikap ini diperlihatkan dengan cara fokus dalam memberikan perhatian, berusaha memahami masalah dan kebutuhan nasabah, serta menghargai nasabah dengan sebaik-baiknya.
- (3) *Competence*, adalah kecakapan tentang sejauh mana yang bersangkutan memahami dengan baik produk bank yang dijualnya dalam memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah nasabah.