

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan

2.1.1 Pengertian Bank

Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah suatu badan usaha yang aktivitasnya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya.

Menurut Prof. G.M. Verry Stuart yang dalam buku Suyatno, Thomas., Marala, Djuhaepah T., Abdullah, Azhar., dkk (2005:1), bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memberikan kebutuhan kredit, dengan alat pembayaran sendiri atau uang yang diperoleh dari orang lain, maupun dengan mengedarkan alat-alat penukar berupa uang giral.

Menurut A. Abdurrachman dalam buku Suyatno, Thomas., Marala, Djuhaepah T., Abdullah, Azhar., dkk (2005:1), bank adalah jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai jasa, seperti tempat penyimpanan uang dengan cara menabung atau tempat penyimpanan barang berharga seperti sertifikat tanah, ijazah dan lain-lain. Serta memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, membiayai usaha perusahaan, dan lain-lain.

Menurut Kasmir (2008:2), bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang

kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

2.1.2 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan aktifitas dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum islam tentang prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan objek yang haram, yang telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia.

2.1.3 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Menurut Undang-Undang No.7 Tahun 1992, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.1.4 Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.2 Pelayanan dalam Perbankan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan dalam kamus besar bahasa indonesia merupakan “usaha untuk melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada

dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan untuk nasabah yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dilayani (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75).

2.2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan istilah dari *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75).

Menurut Dabiddow dan Uttal menjelaskan pengertian luas dalam buku Ikatan Bankir Indonesia (2014:75), pelayanan prima merupakan usaha apapun yang menaikan tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian bank harus memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah dan juga harus mengatasi segala keluhan nasabah dengan baik. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik kepada nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini juga mencerminkan pendekatan antara petugas bank dengan nasabah. Pelayanan prima yang baik adalah pelayanan prima yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan atau harapannya nasabahnya, bahkan melebihi apa yang diharapkan nasabah.

2.2.3 Nasabah (*Customer*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Nasabah adalah orang yang berhubungan langsung maupun tak langsung (dalam hal keuangan).

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan memiliki rekening untuk melakukan transaksi keuangan di bank. (NOMOR 14/27PBI/2012 hal. 4, bab 1 ayat 1)

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, nasabah adalah pelanggan yang menggunakan jasa bank syariah atau Unit Usaha Syariah.

2.3 Prosedur Pelayanan Prima

2.3.1 Pengertian prosedur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian prosedur diartikan sebagai berikut:

- a. Tahapan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.
- b. Metode tahapan demi tahapan yang secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

2.3.2 Prosedur pelayanan prima *customer service*

Prosedur pelayanan prima *customer service* (Ikatan Bankir Indonesia 2014:70) yaitu ;

1. Penampilan

Seorang petugas *customer service* mengenakan pakaian seragam sesuai ketentuan bank yang rapi, bersih, wangi, menarik dan tidak berlebihan dalam berpakaian.

Penampilan seorang *customer service* yang telah diatur secara internal bank sebagai berikut:

A. Pria

- a. Sesuai ketentuan bank seorang *customer service* harus menggunakan seragam (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan name tag, dasi, bukan celana jeans, tidak kusut, dan tidak bernoda)

- b. *Customer service* rambutnya pendek, dan tidak melebihi kerah baju dan rambut tersisi rapi. Jika menggunakan warna rambut wajib menggunakan warna hitam.
- c. Kumis dicukur rapi.
- d. Menggunakan sepatu formal pantopel warna hitam.
- e. Badan dan mulut tidak bau.
- f. Kuku terpelihara dengan bersih dan pendek
- g. Asesoris cincin maksimal satu dan jam tangan

B. Wanita

- a. *Customer service* wajib menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: *blouse*, *blazer* dan *rok* serta menggunakan *name tag*)
- b. Rambut tersisir rapi/dicepol/digulung, kering, dan jika ingin mewarnai rambut maka harus menggunakan warna hitam.
- c. Rias wajah menggunakan *lipstick* dengan warna yang tidak mencolok dan bedak. Jika menggunakan jilbab maka harus menggunakan jilbab polos (tanpa motif) sesuai dengan warna *blues*.
- d. Menggunakan sepatu formal pantopel berwarna hitam dan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e. Badan dan mulut tidak bau.

- f. Kuku terpelihara dengan bersih dan pendek, jika ingin menggunakan kuteks sebaiknya menggunakan warna yang *soft*.
 - g. Asesoris dalam satu titik tidak boleh menggunakan lebih dari satu asesoris dan maksimal tujuh titik yaitu leher/dada satu titik, telinga 2 titik (telinga kanan dan kiri), jari tangan 2 titik (jari kanan dan kiri), pergelangan tangan dua titik (pergelangan tangan kanan dan kiri untuk salah satunya jam tangan).
2. Percaya diri, penuh dengan senyum dalam melayani nasabah dan bersikap akrab terhadap nasabah
- pada saat *customer service* melayani nasabah dengan percaya diri, sikap bersahabat dan akrab maka nasabah akan merasakan nyaman dan akan merasa terpuaskan.
3. Menyapa dengan lembut, dan menyebutkan nama jika mengenal nasabah
- Menyapa nasabah dengan menggunakan nama akan merasa dihormati dan tersanjung serta dihargai.
4. Bersikap sopan, hormat, tenang serta mendengarkan setiap pembicaraan nasabah
- Customer service* berusaha melayani nasabah dengan penuh sopan santun, menghormati nasabah dan dalam keadaan tenang tidak dalam

keadaan terburu-buru serta mendengarkan dan memahami keinginan nasabah.

5. Menggunakan bahasa yang baik dan benar pada saat berkomunikasi dengan nasabah

Setiap berkomunikasi dengan nasabah, seorang *customer service* diwajibkan untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Volume suara yang *customer service* ucapkan harus jelas agar bisa dimengerti dan mudah dipahami oleh nasabah.

6. Penuh semangat dalam melayani nasabah

Seorang *customer service* memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuannya dalam melayani dengan antusias nasabah akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

7. Menghindari memotong pembicaraan nasabah

Customer service harus menghindari memotong pembicaraan nasabah serta menghindari kalimat sindiran atau teguran yang dapat menyinggung perasaan nasabah dan usahakan menghindari perdebatan dengan nasabah.

8. Bisa meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Customer service harus bisa meyakinkan nasabah dengan cara menyampaikan atau memberikan argument yang masuk akal dan logis.

2.3.3 Proses Pelayanan Prima *Customer Service* dari Awal Pelayanan Hingga Akhir Pelayanan Terhadap Nasabah

Proses pelayanan prima *customer service* yang harus diterapkan (Ikatan Bankir Indonesia 2014:72) yaitu;

1. Sikap awal yang dilakukan *customer service* dalam melayani nasabah:
 - a. Berdiri memanggil nomor antrian dan menyambut nasabah
 - b. Menatap mata nasabah atau keningnya agar tidak gugup
 - c. Memberikan senyuman dengan tulus
 - d. Mengucapkan salam : “*Assalamu’alaikum* selamat pagi/siang/sore”
 - e. Menanyakan nama nasabah dan menanyakan apa kebutuhan atau keinginan nasabah
 - f. Dengan sikap yang penuh sopan santun untuk mempersilakan nasabah duduk dengan kata-kata serta dengan gerakan tangan
2. Sikap *customer service* selama melayani nasabah
 - a. Posisi duduk tidak menyender kursi atau condong ke depan
 - b. Fokus dan perhatian kepada nasabah selama *customer service* melayani
 - c. Usahakan untuk menghindari interupsi
 - d. Empati merupakan sikap awal terhadap keluhan dari nasabah
 - e. Siap membantu merupakan reaksi pertama untuk membantu nasabah
 - f. Tetap tersenyum dalam melayani nasabah

- g. Melakukan kontak mata dengan nasabah
 - h. Serta tidak lupa menyebutkan nama nasabah
3. Sikap *customer service* saat mengakhiri layanan:
- a. Tetap tersenyum
 - b. Menawarkan bantuan dengan menyebutkan nama nasabah seperti: “ada lagi yang bisa saya bantu bapak/ibu?”
 - c. Mengucapkan salam: *Assalamu’alaikum* selamat pagi/siang/sore
 - d. Mengucapkan terima kasih serta menyebutkan nama nasabah seperti: Terima kasih atas kunjungannya bapak/ibu, hati-hati di jalan semoga sampai tujuan dengan selamat.

2.4 Pengertian *Customer Service*

Customer service secara umum adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, dengan melalui pelayanan, untuk dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan nasabah. (Kasmir 2004:201).