**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Bank**

**2.1.1 Pengertian Perbankan**

Bank dikenal sebagai keuangan yang kegiatannya utamannya menerima simpanan giro,tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, Bank juga dikenal sebagai tempat menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran .

Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998. Kasmir S.E., M.M dalam bukunya bank dan lembaga keuangan lainnya edisi revisi (2014) yang dimaksud dengan BANK adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk Kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.”

Menurut Dr. B.N.Ajuha, pengertian bank adalah tempat untuk menyalurkan modal dari masyarakat yang tidak dapat mengunakan uang tersebut secara menguntungkan kepada pihak yang dapat membuat uang tersebut lebih produktif untuk memberikan keuntungan kepada masyarakat .

Menurut Jerry M.Rosenberg, bank adalah suatu organisasi atau perusahaan yang ,elakukan penerimaan deposito dan giro yang memilliki jangka waktu, membayar bunga, memberikan pinjaman, membuat catatan diskon, melakukan investasi dalam pemerintahhan atau padda surat berharga lainnya.

Agar masyarakat mau menyimpannya dibank, maka pihak perbankan memberikan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan , akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya.

Perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk pendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi :

1. Menghimpun Dana (Funding)

Kegiatan ini dilakukan dengan menawarkan berbagai jenis simpanan. Jenis-jenis simpanan yang sering digunakan adalah:

1. Simpanan Giro

Simpanan giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan bilyet giro atau cek. Rekening giro biasa digunakan karena merupakan dana murah, sebab bunga yang diberikan kepada nasabah juga relatif rendah dibandingkan simpanan lainnya.

1. Simpanan Tabungan

Simpanan tabungan adalah simpanan pada bank, yang penarikannya sesuai dengan persyaratan bank. Bisa melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), buku tabungan, kwitansi dan slip penarikan. Besarnya bunga tabungan tergantung kebijakan bank yang bersangkutan, namun biasanya lebih tinggi dari rekening giro.

1. Simpanan Deposito

Simpanan deposito adalah simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu. Jadi, penarikan simpanan bisa dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Jenis deposito pun beragam,contohnya : deposito berjangka, sertifikat deposito dan *deposit on call*.

1. Menyalurkan Dana (Lending)

Jasa bank lainnya adalah kegiatan menyalurkan dana. Kegiatan ini adalah menjual dana yang telah dihimpun dari masyarakat. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat yang dikenal dengan nama kredit. Jenis- jenis kredit diantaranya :

1. Kredit Investasi

Kredit investasi adalah kredit yang diberikan kepada nasabah yang melakukan investasi atau penanaman modal. Contohnya: kredit membangun pabrik, membeli peralatan pabrik seperti mesin dan lainnya.

1. Kredit Konsumtif

Kredit konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi. Contohnya kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor dan lainnya.

1. Kredit Profesi

Kredit profesi adalah kredit yang diberikan kepada nasabah khusus, seperti dosen, dokter atau pengacara.

1. Kedit Modal Kerja

Kredit modal kerja adalah kredit yang digunakan nasabah untuk modal usaha. Kredit jenis ini biasanya hanya berjangka waktu pendek atau tidak lebih dari 1 (satu) tahun. Contohnya: kredit untuk membayar gaji karyawan, kredit membayar bahan baku dan kredit modal kerja lainnya.

1. Kredit Perdagangan

Kredit perdagangan adalah kredit yang diberikan kepada pedagang untuk mengembangkan kegiatan dagangnya. Contohnya adalah untuk membeli barang dagang kepada para supplier / agen.

1. Kredit Produktif Kredit

produktif adalah kredit berupa investasi modal kerja atau perdagangan. Artinya, kredit ini diberikan untuk diputar kembali sehingga pengembalian kredit adalah dari keuntungan hasil usaha yang dibiayai.

1. Jasa-jasa Bank Lainnya
2. jasa pemindahan uang (transfer)
3. jasa penagihan (inkaso)
4. jasa kriling
5. jasa penjualan mata uang asing (valas)
6. jasa safe deposit box
7. traveller cheque
8. bank card
9. bank draft
10. letter of credit (L\C)
11. bank garansi dan referensi bank
12. Serta jasa bank lainnya.

Kelengkapan dari jasa yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank masing-masing .dengan kata lain,semakin mampu bank tersebut,maka semakin banyak ragam produk yang ditawarkan.kemampuan bank dapat dilihat dari segi permodalan, manajemen serta fasilitas yang dimilikinya. Pembahasan masing-masing dari kegiatan bank di atas akan dibahas dalam bab tersendiri.

**2.1.2 Fungsi dan Jenis-jenis Bank**

Menurut ismail (2011:5) dalam bukunya manajemen perbankan dari teori menuju aplikasi. Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.

Dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur daalam undang-undang perbankan. Jika kita melihat perbankan sebelum undang-undang perbankan Nomor 10 tahun 1998 dengan sebelumnya, yaitu undang-undang Nomor 14 tahun 1967, maka terdapat beberapa perbedaan. Namun, kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyaraakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya.

Perbedan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi bank, serta kepemilikan bank. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya. Sedangkan kepemilikannya perusahaan dilihat dari segi pemilik saham yang ada serta akte pendiriannya.

perbedaan lainnya adalah dilihat dari segi siapa nasabah yang mereka layani apakah masyarakat luas atau masyarakat dalam lokasi tertentu (kecamatan). Jenis perbankan juga dibagi kedalam carannya menentukan harga jual dan harga beli.

Adapun jenis perbankan dewasa ini dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya Menurut undang-undang pokok perbankan Nomor 14 tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinnya terdiri dari:
2. Bank umum
3. Bank pembangunan
4. Bank tabungan
5. Bank pegawai
6. dan bank lainnya

Namun setelah keluar UU pokok perbankan Nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis perbankan terdiri dari:

1. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberiakan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula denga wilayah oparasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil (commercial bank).

1. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Dimana Bank Pembangunan dan Bank Tabungan berubah fungsinnya menjadi Bank Umum sedangkan Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa dan Bank Pegawai menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Adapun pengertian Bank Umum dan Bank Perkeditan Rakyat sesuai dengan undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah sebagai berikut.

1. Bank Perkeditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lints pembayaran. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

1. Dilihat dari Segi Kepemilikanya

Dlihat dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan.

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bank milik pemerintah

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

Contoh bank milik pemerintah antara lain:

1. Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
3. Bank Tabungan Negara (BTN)
4. Bank Mandiri
5. Bank milik swasta nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional seta akte pendirinnya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungan untuk keuntungan swasta pula.

Contoh bank milik swasta nasional antara lain:

1. Bank Central Asia (BCA)
2. Bank Bumi Putra
3. Bank Danamon
4. Bank Duta
5. Bank Mega
6. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelaskan kepemilikannya pun dimiliki oleh pihak luar negeri.

Contoh bank asing antara lain:

1. ABN AMRO bank
2. Deutsche Bank
3. American Express Bank
4. Bank of Tokyo
5. Bangkok Bank
6. City Bank
7. Eroupean Asian Bank
8. Hongkong Bank
9. Standard Charteted Bank
10. Chase Manhattaan Bank
11. Bank milik campuran

Kepemiliknnya saham bank campuraan dimiliki oleh pihak asing dan pihak swsta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga Negara Indonesia.

Contoh bank campuran antra lain:

1. Sumitomo niaga bank
2. Bank Mericorp
3. Bank sakura swadarma
4. Bank finconesia
5. Mitsubishi Buana Bank
6. Inter Pacifik Bank
7. Paribas BBD Indonesia
8. Ing Bank
9. Sanwa Indonesia Bank
10. Bank PDFCI
11. Dilihat dari Segi Statusnya

Dilihat dari segi kemampuan dalam melayani masyarakat, maka bank umum dapat dibagi kedalam dua macam. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut.

Kedudukan atau status ini menunjukan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyaraka baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu. Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bank devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruha, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, traveller cheque, pembukaan dan pembayaran letter of credit dan trasaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh bank Indonesia.

1. Bank non devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank dvisa sehingga tidak dapat melakssanakan tranaksi seperti halnya bank devsa. Jadi bank non devisa merupakkan kebalikan dari pada bank devisa, diman transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas Negara.

1. Dilihat dari Cara Menentukan Harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga, baik haga jual maupun harga beli terbagi dalam 2 kelompok.

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensioanal

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Haal ini tidak lepas dari sejarah bangsa Indonesia dari mana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh colonial belanda.

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

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. Penentun harga in dikenal dengan istilah *spread based*. Apabila suku bunga sinpanan lebih tinggi dari suku bunga pinjaman maka dikenal dengan nama *negative speed*, hal ini telah terjadi di akhir tahun 1998 dan sepanjang tahun1999.
2. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menggunakan atau menerapkan berbagi biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based.*
3. Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Berdasarkan bank yang berprinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvesional. bank berdasarkan prinsip syariah ada aturan perjanjian berdasarkn hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

**2.2 Pelayanan**

**2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. (heri sulistyo,2008) layanan adalah sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud (intangible). Dalam persaingan yang semakin ketat ini, pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan konpetetif bank. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan memiliki standar pelayanan tertentu untuk mengukur mutu pelayanan.

Pelayanan secara umum dapat dibedakan menjadi 3 bagian utama yaitu: pelayanan inti, pelayana fasilitas, dan pelayanan pendukung. Pelayanan inti merupakan pelayanan terhadap layanan utama yang ditawarkan perusahaan (bank). Pelayanan fasilitas adalah pelayana yang bersifat menfasilitasi layanan utama, sedangkan pelayanan pendukung merupakan pelayanan yang bersifat inofati sebagai pendukung pelayanan utama.

**2.2.2 Tujuan Pelayanan**

Pelayanan prima itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang bermuara pada keutungan pendapatan perusahaan. Selain itu, pelayanan prima juga bermanfaat untuk meningkatkan *awareness* kepekaan konsumen terhadan suatu layanan (jasa). Kepekaan konsumen diperoleh dari letaknya karakteristik pelayanan yang diberikan olehh bank.

Saat ini, pemangku kepentingan yang bervariasi disertai dengan pengaruhnya satu dengan yang lain telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Selain didorong oleh kompetisi dan pencitraan oleh konsumen, standar mutu pelayanan bermanfaat membeeriakn indicator bagi konsumen untuk menilai kualitas suatu pelayana prima. Untuk itu, diperlukan komitmen yang kuat dari segala pihak dalam mengimplenetasikan pelayanan prima tersebut. Heri Sulistyo (2008) menyebutkan ada beberapa komitmen yang diperlukan dalam prses pelayanan prima:

1. Kejelasan
2. Konsistensi
3. Komunikasi

**2.2.3 jenis-jenis pelayanan**

Jenis-jenis pelayanan Menurut modul PT BPR Rama Ganda dan hhtp://rivanpradipta.blogspot.com/2012/10/manajemen-pelayanan.html?m=1. Pelayanan yang diberikan bank kepda nasabah merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan maupun bank dimata konsumen. Masayarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa perbankan untuk menempatkan dana yang dimiliki guna menghiindari resiko kehilangan akibat buruknya kenerjasuatu perbankan. Dalam hal ini, unsur kepercayaaan menjadi faktor kunci bagi perusahaan maupun bank memenangkan persaingan. Oleh karena itu di PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor ini menerapkan pelayanan fisik sebagai berikut :

1. Pelayanan fisik
2. Customer service

Pelayanan fisik yang dilakukan seorang customer service di PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor sebagai berikut :

1. Petugas customer service harus berpenampilan rapih dan bersih
2. Customer service harus berperan aktif dalam memberikan pelayanan, menggali informasi nasabah yang datag ke BPRmengenai tujuan kedatangannya.
3. Memberikan informasi secara jelas dan tepat mengenai produk dan jasa yang terdapat di BPR
4. Melayani nasabah atau calon nasabah dengan sepenuh hati.
5. Melayani nasabah atau calon nasabah dengan senyum, ramah, sopan, cepat, cermat dan tepat.
6. Membantu nasabah dalam segala hal misalnya, menangani keluhan nasabah, membantu mencari solusi dari keluhan tersebut dan lainnya .
7. Teller
8. Terima nasabah slip penarikan tabungan dalam rangkap 2 dan buku tabungan serta KTP nasabah.
9. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian slip penarikan tabungan, nomor rekening, nama nasabah, jumlah penarikan, tanggal penarikan dan tanda tangan penarik.
10. Menghitung uang nasabag dihadapan nasabah tersebut yang bersangkutan.
11. Melayani secara ramah, sopan, cepat dan telili.
12. Membantu nasabah apabila nasabah tersebut kesulitan dalam pengisian slip.
13. Security
14. Menjaga keamanan nasabah atau calon nasabah .
15. Membantu mengarahkan nasabah berdasarkan keperluan nasabah atau calon nasabah .
16. Menjaga ketertiban nasabah .
17. Pelayanan non fisik
18. Customer service
19. Memeriksa kelengkapan berkas nasabah.
20. Melakukan pengecekan berkas nasabah.
21. Memberikan nasabah berkas kepada pihak pemeriksa agar berkas tersebut segera diproses.
22. Membantu menjelaskan terkait nasabah kepada pihak pemeriksa jika diperlukan.
23. Teller
24. Menginput data nasabah.
25. Mengitung jumlah saldo nasabah.
26. Membereskan berkas nasabah setiap bulannya.
27. Menghitung pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan oleh nasabah.
28. Mencatat transaksi nasabah.
29. Security
30. Menjaga keamanan kendaraaan nasabah.
31. Merapihkan barisan tempat parkir agar nasabah merasa nyaman.
32. Memberika rasa terima kasih kepada nasabah karena telah berkunjung ke bank tersebut.

**2.3 Service Excellence**

**2.3.1 Pengertian Service Excelence**

Service excelence secara umum menurut PT. Bank BPR Rama Ganda adalah suatu unit kerja bank yang fungsi dan tugasnya adalah memberikan layanan, menerima keluhan, menjelaskan produk dan jasa PT. BPR Rama Ganda.

Pengertian service excellence Menurut sampara dalam sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kata “pelayana prima” atau layanan istimewa (excellent service) dalam dunia bisnis sekarang dinyataakan dengan istilah “service excellence”.

Pengertian service excellence Menurut Moenir (2008) pengertian customer service adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan faktor materialnya melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya.

Pengertian service excellence menurut PT. Bank BPR Rama Ganda adalah sebagai berikut :

adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada customer tanpa dimintta sebelumnya oleh nasabah, suatu pelayanan yang diberikan meskipun tidak merasa perlu diberikan dan suatu pelayanan yang diberikan karena memang kita merasa ingin memberikan dengan cara yang tidak biasa atau luar biasa.

**2.3.2 Tugas Customer Service**

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dilakukannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanankan sebaik mungkin daalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian customer service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesai dalam suatu pelayanan nasabah.

Tugas seorang customer service menurut Nina Rahmayanty (2010) dalam bukunya manajemen prima bahwa customer service dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan nasabah selain, teller dan security.

1. Tugas pokok customer service adalah :
2. Membantu nasabah untuk memberikan informasi dan formulir
3. Membantu menyelesaikan pengaduan nasabah
4. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan atau bank
5. Memberikan informasi mengenai fitur perusahaan atau bank
6. Mempertahankan nasabah agar tetap setia pada perusahaan atau bank dan juga menarik nasabah yang baru.

Penerapan budaya STAR ( service, target, assurance dan responsive) dalam menerima nasabah :

1. Penerimaan nasabah
2. Sikap menyambut nasabah :
3. Berdiri dan berikan senyum yang tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan nasabah`
4. Berdiri saat menyambuat nasaabah dengan berjabat tangan dan dengan sikap yang bersahabat, sambil mengucapkan salam.
5. Waktu menyapa harus disesuaikan waktu.
6. Persilahkan nasabah duduk dengan menjunjukan kursinya disertai dengan gerakan tangan.
7. Meminta izin terlebih dahulu jika akan memotong pembicaraan nasabah.
8. Sikap dalam memberikan pelayanan :
9. Sikap atau posisi duduk tegak
10. Sebutkan dan tanyakan nama nasabah dalam percakapan dengan nasabah
11. Pada saat nasabah berbicara, berikan bawa anda menyinmak pembicaraan dengan anggukan kepala dan kata-kata singakt.
12. Saat melayani, fokuslah kepada wajah dan pertanyaan/ucapan nasabh
13. Tidak sedang dalam keadaan makan/minum
14. Keramahan dalam memberikan pelayanan :
15. Berikan senyumman dan ramah kepada nasabah yang dapat diartikan bahwa kita siap melayanii
16. Melakukan kontak mata deengan nasabh
17. Mengerti/tanggap dalam keluhan nasabh
18. Jangna memotong pembocaraan nasabah
19. Membimbing nasabah dalam mengisi formulir atau pengisian data lainnya
20. Kendala dalm memberikan pelayanan :
21. Memberikan informasi produk dengan benar dan aakurat dengan menggunakan alat peraga/brosur
22. Tidak bertanya kepada petugas lain saat memberikan penjelasan
23. Menyimpulkan pembicaran, langkah-langkah yang akan diambil untuk meninjaklanjuti masalah/keluhan/permintaan nasabah
24. Menawarkan bantuan lainnya atau memberiak kesempatan nasabah untuk bertanya

**2.3.3 Syarat-syarat customer service**

Menurut kasmir dalam bukunya etika customer service (2014: 194), syarat-syarat customer service terdiri dari 4 yaitu :

1. Syarat fisik
2. Menarik dari segi wajah
3. Berpenampilan rapih dan serasi
4. Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat jasmani dan rohani.
5. Syarat mental

Memiliki mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik , memberikan keyakinan dan menumbulkan sifat kejujuran dan tanggungjawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

1. Syarat keperibadian
2. Jiwa sosial yang tinggi
3. Bijaksana
4. Budi pekerti yang luhur
5. Pandai bergaul dengan siapappun
6. Dapat bekerja sama dengan berbagai pihak
7. Pandai bicara dan tidak kaku

**2.4 Teller**

**2.4.1 Pengertian Teller**

[Menurut https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-bank-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap/](Menurut%20https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-bank-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap/) Teller merupakan petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya yang berhubungan langsung dengan nasabah atau calon nasabah maupun masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai teller karena cara kerja, sikap dan sifat serta cara pelayanannya kepada nasabah, secara tidak langsung akan mencerminkan keadaan dan reputasi bank. Cara kerja, sikap dan sifat serta pelayanan teller dimaksud, harus diawsi secara rutin oleh manajemen terutama head teller atau cash officer. Tugas Teller secara umumyakni untuk menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan sebuah transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai ataupun non tunai.

**2.4.2 Fungsi Teller**

Sesuai dengan pengertian teller diatas bahwa fungsi seorang teller yaitu untuk memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari petugas teller lah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank

**2.4.3 Tugas Teller**

1. Seorang Teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai dengan jam masuk, harus memastikan semua perlengkapan berfungsi baik(alat penghitung uang, alat pngecek uang palsu bulpen, dan lain sebagainya).
2. Bila ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih bila sudah selesai), selalu memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
3. Harus menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dan lain sebagainya.)
4. Bila ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib untuk menghitung uang, mengkonfirmasikan jumlah uang kepada nasabah, melakukan sebuah perhitungan uang di depan nasabah
5. Untuk melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sebuah sistem komputer bank.
6. Sesudah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib untuk memberikan slip kwitansi kepada nasabah yang sudah menandatanganinya sebagai tanda tangan pengesahan
7. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.

**2.4.4 Syarat Menjadi Teller**

1. Ramah dan sopan

merupakan hal dasar yang harus di terapkan kepada semua teller bank, karena dengan ramah pembawaan orang yang berinteraksi dengan kita akan merasa di hargai dan akan memicu orang tersebut untuk ramah juga kepada kita.

1. Sabar dan teliti

Sabar, ialah sabar ketika dalam suatu tekanan pekerjaan yang diluar emosinya karena harus kita ketahui mood dalam bekerja dapat berubah drastis bila ada sesuatu yang membuatnya tidak nyaman.

Teliti, merupakan point penting bagi seorang teller yang setiap harinya bekerja dengan angka dan uang, apabila melakukan kesalahan maka seorang teller harus menggantinya.

1. Good looking

Seorang teller harus terlihat menarik dimata orang lain dan dituntut tampil sempurna baik dari sisi fisik, pakaian dan sikap. Berpenampila menarik tidak harus cantik atau ganteng tapi disesuaikan penampilan dengan apa yang ada disekitarnya.

1. Komunikasi

Sebagai orang yang nantinya akan bertemu dengan banyak nasabah atau alon nasabah diharuskan menyapa dan tersenyum dalam kondisi apapun supaya nasabah merasa nyaman.

**2.5. Standar Pelayanan**

**2.5.1 Dasar Pelayanan Nasabah**

Menurut <http://allaboutmect.blogspot.com/2009/04/dasar-dasar-pelayanan-yang-baik.html?=1> Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang *customer* *service* :

1. berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya, petugas *customer service* harus mengenakan pakaian dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian rapih. tidak kumel dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

1. percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

Dengan melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* 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 .

1. menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

1. tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

1. 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 mengunakan istilah-istilah yang sulit oleh nasabah.

1. bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.

Dalam melayani nasabah jangan terlalu loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

1. jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat bergurau atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

1. mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakini nasabah dengan argumen-argumen. Petugas customer service juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

1. jika tidak sanggup melayani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh customer service, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

1. bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya, pada saat tertentu petugas customer service sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah akan dilayani dengan simpatik.

**2.5.2 Faktor-faktor Standar Layanan pada Customer Service**

Berdasarkan kebutuhan yang ada pada setiap nasabah ataupun calon nasabahnya, suatu bank dapat melihat faktor yang memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap nasabah atau calon nasabahnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh para customer service yang ada disetiap kantor cabang ataupun unit, oleh karena PT BPR Rama Ganda menerapka sistem itu bagi Customer Service harus memahami dan melaksanakan suatu standar layanan secara excellent. ( modul BPR Rama Ganda)

Adapun faktor-faktor yang terdapat dalam layanan untuk seorang customer service adalah sebagai berikut :

1. Hak-hak seorang nasabah
2. Penampilan prribadi
3. Penampilan meja kerja
4. Menyambut nasabah
5. Menerima telepon
6. Mentranfer telepon
7. Mengakhiri pembicaraan
8. Melakukan telepon
9. Melayani nasabah
10. Melayani pembukaan rekening
11. Melayani penutupan reekening
12. Menanggapi keluhan nasabah

**2.5.3 Ciri-ciri Pelayana Yang Baik**

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin memberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang terbaik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh customer service :

1. Tersedia sarana dan prasana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank.

1. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas customer service yang melayaninya. Petugas customer service harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu ptugas customer service juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenagkan seta pintar. CS juga harus mampu memikat dan mengambil perhatian nasabah semakin tertarik.

1. Betanggungjawab kepada nasabah dari awal sampai akhir

Artinya customer service harus melayani dengan sepenuh hati. Dari awal nasabah datang sampai nasabah telah selesai dengan urusannya di bank tersebut.

1. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Layana yang diberikan harus sesuai jadwal yang ditentukan dan jangan sampai buat kesalahan dalam arti pelayana yang diberikan sesuai dengan keiginan nasabah.

1. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan nasabah kepada bank sangat diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari atau meniggalkan bank tersebut perlu dijaga kepercayaanya. Semua ini melalui pelayanan customer service khususya dan seluruh karyawan bank umumnya.

**2.6 Tabungan**

**2.6.1 Pengertian Tabungan**

Tabungan merupakan simpanan yang popular dikalangan masyarakat umum. Tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu dan tidak dapat ditarik dengan cek. tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/ atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Simpanan Tabungan merupakan salah satu simpanan yang sangat ddiperlukan masyarakat untuk menyimpan uangnya karena merupaakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan syarat yang sangat mudah dan sederhaana.

Pengertian tabungan menurut Hafizah dan Husin (2010:115) yaitu : “Tabungan merupakan indicator penting dalam mengukur membangun ekonomi karena tabungan merupakan elemen penting dalam membiayai investasi domestic untuk mencapai pertumbuhan ekonomi”.

Pengertian menurut ismail (2010:46) yang dimaksud dengan tabungan yaitu : tabungan merupakan jenis simpanan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan dengan syarat tertentu sesuai perjanjian antara bank dan nasabah. Dalam perkembangannya, penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa slip penarikan, ATM, surat kuasa dan sarana lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Sedangkan Menurut Ikatan Bankir Indonesia & lembaga sertifikasi profesi perbankan (2013:188), Standar layanan perbankan meliputi :

1. Standar penampilan petugas perbankan

Untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas.

2. Kebersihan dan kerapihan ruang kerja

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapihan runag kerja yang bersih, rapih, dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

3. Pengetahuan Produk dan Jasa Perbankan

Pengetahuan atas produk dan jasa perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh oleh pengawainya.

4. Standar Berkomunikasi dengan Nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Hal tersebut mampu menciptakan keuntungan kelangsungan usaha bank tersebut. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah terkait aspek perlindungan kepada nasabah terhubung dengan transparasi informasi produk bank.

5. Standar Penanganan Keluhan Nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga kerena kesalahan atau kelalaian bank.

Seperti halnya simpanan giro, simpanan tabungan juga mempunyai syarat-syarat tertentu bagi pemegangnya dan persyaratan masing-masing  bank berbeda satu sama lainnya. di samping persyaratan yang berbeda, tujuan nasabah menyimpan uang di rekening tabungan juga berbeda. Dengan demikian, sasaran bank dalam memasarkan produknya juga bebeda sesuai dengan sasarannya.

**2.6.2 Sarana Penarikan Tabungan**

Bagi nasabah yang memiliki tabungan berhak untuk menarik dananya sesuai kebutuhan asalkan penarikanya tidak melampaui batas saldo yang ada pada tabungannya. Menurut Kasmir (2014:70) adapun beberap alat penarikan tabungan di bank, tergantung dari bank masing-masing mau menggunakan apa sebagai saranan penarikan mereka. Alat penarikan tabungan ini dapat digunakan sendiri-sendiri atau secara bersamaan. Alat-alat penarikan tabungan di bank antara lain :

1. Buku tabungan

Buku tabungan adalah buku yang dipegang oleh nasabah, di mana berisi catatan tabungan, penarikan, penyetoran, dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi.  Buku tabungan digunakan pada saat penarikan sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip penarikan

Slip penarikan merupakan formulir  penarikan di mana nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang serta tanda tangan untuk menarik sejumlah uang. Slip penarikan biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.

3. Kwitansi

Kwitansi merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, di mana tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang,  dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

**2.6.3 jenis- jenis tabungan PT. BPR Rama Ganda**

Rekening tabungan atas produk tadesga, ganda, dan ganda plus dikenakan biaya administrasi Rp.1000/bulan. Dan untuk tabungaku dalam jangka waktu 6(enam) bulan tidak terdapat mutasi akan dimasukan dalam daftar penabung pasif yang Selanjutnya tetap dilakukan perhitungan bunga dan tetap dikenakan biaya a dministrasi Rp.1000/6bulan. Ada beberapa macam pilihan yang dapat kita pilih saat akan membukan rekening tabungan di PT. BPR Rama Ganda yaitu sebagai berikut :

1. Tabungan ku

Tabungan ku adalah tabungan dengan setoran awal minimum Rp.10.000 tanpa administrasi bulanan.

1. Ganda plus

Tabungan ganda plus adalah tabungan dengan setoran awal minimum Rp.25.000 tanpa administrasi bulanan dan akan mendapatkan hadiah tahunannya berdasarkan saldo harian.

1. Ganda

Tabungan ganda adalah tabungan dengan setoran awal minimum Rp.25.000 tanpa biaya administrasi bulanan, bunga menarik daan perhitungan bunga berdasarkan saldo harian.

1. Tadesga

Tabungan tadesga adalah tabungan dengan setoran awal minimum Rp.25.000 tanpa administrasi bulanan dengan suku Bungan paling tinggi.

**2.6.4 Prosedur Pembukaan Rekening**

Prosedur pembukaan rekening tabungan baru pada PT BPR Rama Ganda. Menurut modul bank bpr rama ganda adalah sebagai berikut:

1. pembukaan rekening tabungan

1. Customer service
2. seorang customer service harus tanyakan kepada nasabah jenis tabungan yang akan dibuka dan jelaskan spesifikasinya dan setiap jenisnya.
3. Siapkan dan minta kepada nasabah untuk mengisi serta melengkapi data tabungan seperti :
4. Formulir permohonan pembukaan rekening
5. Kartu specimen tanda tangan
6. Fotocopy ktp yang masih berlaku
7. Surat kuasa jika diperlukan
8. minta kepada nasabah ktp asli, periksa dan cocokan data pada formulir serta kartu specimen dengan ktp asli.
9. Periksa dan yakinkan data dan tanda tangan formulir, kartu specimen tanda tangna dan ktp sesuai.
10. Input ke komputer data nasabah menurut nama nasabah untuk mengetahui apakah calon nasabah pernah atau sudah terdaftar sebagai nasabah rekening yang lain.
11. Jika sudah terdaftar catat nomor nasabah
12. Jika belum terdaftar, input ke komputer data pembukaan nasabah untuk mencatat data nasabah kedalam komputer dan memperoleh nomor nasabah.
13. Serahkan berkas pembukaan rekening ke kabag operasional untuk disetujui dan minta nasabha untuk menunggu.