BAB II

LANDASAN TEORI

A. Customer Service

1. Pengertian Customer service

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi.[1]

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

[1]Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002) h.92

keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *Customer Service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *service asistensi (SA).*

Pengertian Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation. Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.[2]

Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

2. Fungsi Customer Service

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi yang harus diembannya. Fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi *Customer*

[2]Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.225-237

Service harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

a. Sebagai Resepsionis, CS berfungsi sebagai penerima tamu.
b. Sebagai Deskman, CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
c. Sebagai salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
d. Sebagai Customer Relation Officer CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
e. Sebagai Komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.[3]

3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang CS dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang CS sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[3] *Ibid*

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Biasanya petugas CS diberikan pakaian seragam.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas CS tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas CS haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu. (berusahalah menghafal nama dan mengenali suara nasabah).

d. Tenang, Sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

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

g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

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

h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.[4]

4. Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul prilaku nasabah secara umum. Di samping itu, juga seorang CS harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah prilaku atau sifat-sifat seorang nasabah.

a. Nasabah adalah raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannnya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[4] *Ibid*

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahkan nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.[5]

5. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap CS yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan CS. Intinya nasabah betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan CS. Kemudian nasabah juga tidak merasa tersinggung oleh sikap CS yang mereka anggap tidak pantas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[5]*Ibid*

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang CS adalah sebagai berikut :

a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya

Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik

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

c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara

Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapinya.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian nasabah jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

f. Jangan mendebat nasabah

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

g. 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.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena diberikan perhatian sepenuhnya dan tunjukan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.[6]

6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[6] *Ibid*

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut.

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan megakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.[7]

b. Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi CS, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.[8]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

[7]Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.209-211
[8] *Ibid*

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas CS yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *Customer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.[9]

7. Syarat Seorang CS yang Baik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas CS dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi CS. Berikut ini persyaratan untuk menjadi seorang CS :

a. Persyaratan fisik

Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat badan yang ideal. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas CS juga harus memiliki juwa yang sehat. Artinya, seorang CS harus sehat jasmani dan rohaninya. Di samping itu,

[9] *Ibid*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih, serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau.

b. Persyaratan mental

CS harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas CS yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. CS juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tingi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain, CS harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, meyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*firs impression*) perlu ditonjolkan. CS juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas, serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan sosial

CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. CS

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.[10]

8. Sebab-sebab Nasabah Kabur

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank, terlebih lagi CS harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meinggalkan bank.

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank :

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

   Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

   Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

   Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan peenyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[10] *Ibid* , h.212-213

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.[11]

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

1. Petugas CS yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.[12]

9. Peran Seorang *Customer Service*

Peran *Customer Service* disini adalah mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah bank kita, melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Selanjunya berusaha untuk mendapatkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[11] *Ibid*

[12] *Ibid*, h.213-214

nasabah baru melalui berbagai pendekatan misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kuatnya produk kita.[13]

B. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.[14]

Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.[15]

Sejak dikeluarkan deregulasi perbankan 1 Juni 1983, bisnis perbankan penuh persaingan. Industri perbankan menjual produk-produknya berupa jasa-jasa perbankan. Produk-produk jasa yang dijual oleh suatu bank akan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[13]Adiwarman Karim, *Ekonomi islam,* (Jakarta: Gema Insani, 2001) h.64
[14]M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung: Alfabeta, 2010) h.211
[15] Malayu, Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), h.152-155.

ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada bank tersebut.[16]

2. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulakn kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antarsesama bank.

3. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank

Pelayanan dan etika bank mengharuskan manajer bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk:

a. Mengembalikan dana pihak ketiga (DPK) beserta bunganya tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

b. Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank menurut undang-undang perbankan yang berlaku.

c. Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.

d. Ikut memperlancar LLP Modern dari transaksi komersial dan finansial.

e. Ikut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.

f. Menjaga dan memelihara koresponden bank diantara sesama bank.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

[16]Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h.95-96

g. Menyalurkan kredit secara lebih efektif kepada calon debitor.

h. Menyalurkan kredit sesuai dengan undang-undang perbankan.

4. Fungsi-Fungsi Kode Etik Perbankan

a. Menjaga keselarasan dan konsistensi antara gaya manajemen, strategi, dan kebijakan dalam mengembangkan usaha perbankan.

b. Menciptakan iklim usaha perbankan yang sehat.

c. Mewujudkan integrasi bank terhadap lingkungan, masyarakat, dan pemerintah.

d. Menciptakan ketenangan, keamanan, dan kenyamanan para pemilik dana, pemegang saham, dan karyawan untuk mendapatkan hak-haknya.

e. Meningkatkan harkat perbankan nasional di mata internasional.

5. Indikator-Indikator Pelayanan dan Etika Bank

a. *Pemimpin dan kepemimpinan bank*

Pemimpin dan kepemimpinan bank paling menentukan baik atau buruknya pelayanan dan etika suatu bank.

b. *Organisasi Bank*

Organisasi bank dan *job description* setiap karyawan harus disusun dengan baik agar tumpang tindih dalam pelayanan dapat dihindarkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

c. *Karyawan bank* (*SDM*)

Karyawan bank harus bermental baik dan profesional dalam tugasnya masing-masing, sehingga pelayanan terhadap masyarakat baik dan benar.

d. *Desentralisasi authority*

Desentralisasi authority pada karyawan bank harus dikembangkan agar pelayanan dapat ditingkatkan.

e. *Peralatan bank*

Peralatan bank yang baik dan canggih akan meningkatkan pelayanan bank kepada masyarakat. Misalnya dengan komputer yang *online* dapat melayani penarikan tabungan melalui *ATM card, debit card,* maupun *credit card.*

f. *Kantor cabang bank*

Apabila kantor cabang bank semakin banyak, pelayanan kepada masyarakat akan dapat ditingkatkan.

g. *Pengembangan karyawan bank*

Pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan bank harus dilakukan agar pelayanan terhadap masyarakat dapat ditingkatkan.[17]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

[17]*Op., cit.* h.152-155