



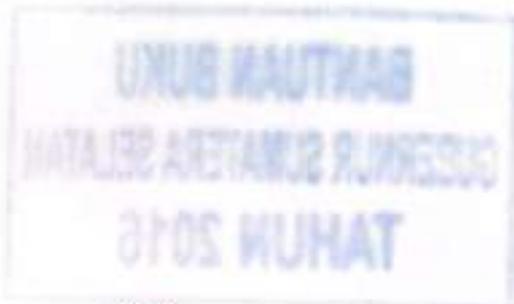
Westriningsih

BANTUAN BUKU
GUBERNUR SUMATERA SELATAN
TAHUN 2016

Etika dan Pelayanan Nasabah

	PERPUSTAKAAN MAN MUARADUA
NO	
UGI	
KELAS	
ASAL	012 / 01 / 000





Jalan Padma RT 2, RW 3 Tegalwaras, Sariharjo
Ngaglik, Sleman
Telp. (0274) 4362030

Edisi Pertama 2015

Penyusun: Westriningsih
Editor: Maria C. dan Fiki Puspitasari
Layouter: Dedy Harmoko
Desainer: Gilang Prakasita

Penanggung Jawab Produksi:
Yuni Astuti

No. Kode Penerbitan: KTSP/33/2015
Kode File: Etika dan Pelayanan Nasabah/KTSP/Pengayaan
Pengetahuan/2015

Hak Cipta 2015 Dilindungi Undang-Undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh
isi buku dalam bentuk apa pun secara elektronik maupun mekanik,
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman
lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan:
2015



Agst

Dicetak dan dijilid oleh PT Intan Sejati Klaten

Pengantar

Sebagian besar masyarakat telah mengenal bank karena mereka menjadi salah satu nasabah bank. Masyarakat dalam memilih bank biasanya berdasarkan etika dan pelayanan bank tersebut. Semakin baik suatu bank dalam menerapkan etika dan pelayanan kepada nasabah, semakin dipercaya pula oleh nasabahnya. Terbukti kini nasabah bank-bank di seluruh nusantara semakin bertambah.

Namun demikian, saat ini masih ada beberapa bank yang belum menerapkan etika dan pelayanan nasabahnya dengan baik. Padahal dengan etika dan pelayanan nasabah yang baik, bank mampu membentuk suatu perusahaan yang kukuh dan memiliki daya saing tinggi.

Kita sebagai pengguna jasa layanan bank sebaiknya juga mengetahui tentang seluk-beluk bank tersebut, serta bagaimana etika dan pelayanan yang diberikan terhadap nasabahnya. Untuk memperluas wawasan kita tentang etika dan pelayanan nasabah, dalam buku ini dibahas tentang pengertian dan dasar-dasar etika perbankan, prinsip dasar etika perbankan, kode etik dalam bisnis perbankan, etika pemilik bank, praktik di perbankan, perlindungan nasabah, penyimpanan etika perbankan, peran dan manfaat etika perbankan, etika melayani nasabah, kualitas pelayanan, serta kepuasan nasabah. Buku ini cukup luas menyajikan informasi dan pengetahuan tentang etika dan pelayanan bank sehingga sangat cocok bagi Anda yang ingin meningkatkan etika dan pelayanan nasabah serta bagi Anda sebagai nasabah untuk memilih bank yang dapat dipercaya.

Yogyakarta, Agustus 2015
Penyusun

Daftar Isi

Haljud	i
Copyright	ii
Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Bab I Etika dalam Perbankan	1
A. Pengertian dan Dasar-Dasar Etika Perbankan.....	2
B. Kode Etik dalam Bisnis Perbankan.....	8
C. Prinsip Dasar Etika Perbankan.....	12
D. Etika Pemilik Bank	16
Bab II Penerapan Etika Perbankan	19
A. Mengenal Bank.....	20
B. Perlindungan Nasabah	23
C. Peran dan Manfaat Etika Perbankan.....	28
D. Penyimpangan Etika Perbankan.....	29
Bab III Pelayanan Nasabah	33
A. Sistem Pelayanan Nasabah.....	34
B. Etika Pelayanan Nasabah.....	43
Bab IV Kaitan Kualitas Pelayanan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah	57
A. Kualitas Pelayanan	58
B. Kepuasan Nasabah	65
Glosarium	73
Pustaka	75
Indeks	76

Bab I

Etika dalam Perbankan



Di Indonesia lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya adalah bank. Dalam melakukan kegiatan tersebut, bank selalu menerapkan etika pelayanannya kepada nasabah. Nah, apakah etika dalam perbankan itu? Marilah kita pelajari lebih mendalam pada materi berikut.

A. Pengertian dan Dasar-Dasar Etika Perbankan

Sumber: www.semengresikfoundation.org



Gambar 1.1 Anak-anak mulai menabung di bank secara tidak langsung akan membantu perekonomian masyarakat

Saat ini siapa yang tidak kenal dengan bank. Hampir semua masyarakat telah memanfaatkan bank untuk kegiatan ekonominya. Sebagai contoh, saat ini banyak anak kecil telah menabung di bank dan orang tua yang telah pensiun memanfaatkan bank untuk bertransaksi dengan uang pensiunannya. Dua contoh tersebut menunjukkan bahwa bank mempunyai peran yang sangat penting bagi perekonomian masyarakat. Namun, apa sebenarnya bank itu? Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, 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. Jadi, bank merupakan sarana untuk memudahkan berbagai aktivitas ekonomi masyarakat seperti penyimpanan uang, transaksi perniagaan, maupun untuk investasi.

Walaupun jasa perbankan banyak, tetapi pada kenyataannya masih ada masyarakat yang belum mengetahuinya. Masih banyak masyarakat yang memilih rentenir untuk mengatasi masalah keuangannya. Padahal sebenarnya rentenir hanya merugikan masyarakat itu sendiri. Untuk menyikapi hal ini, seharusnya bank lebih peka dalam melayani masyarakat luas. Salah satu caranya dengan menerapkan etika pelayanan perbankan. Hal ini sangat penting dilakukan karena untuk menarik nasabah agar merasa nyaman dan mudah memanfaatkan berbagai jasa perbankan.

Nasabah, sekalipun datang ke bank tanpa undangan tetap saja merupakan tamu penting. Nasabah adalah tamu kehormatan bank yang harus dilayani dengan baik dan secara maksimal. Setiap petugas bank perlu memahami etika perbankan supaya nasabah merasa dihargai, dihormati, dan diselesaikan masalah keuangannya. Tanpa adanya etika perbankan yang benar, maka besar kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.

1. Pengertian Etika Perbankan

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah, maka bank dapat menentukan laju pertumbuhannya. Pelayanan bank yang baik adalah pelayanan yang dilakukan sesuai dengan etika perbankan.

Etika dalam bisnis, termasuk perbankan, muncul sebagai pembicaraan yang menarik. Hal itu dikarenakan dua

hal. Pertama, adanya pihak-pihak yang dirugikan karena perilaku pihak lain, misalnya nasabah yang dirugikan karena pelayanan bank yang tidak memuaskan. Kedua, banyak pengamat yang melihat bahwa perkembangan praktik bisnis terutama perbankan sekarang ini cenderung berakibat pada hal-hal yang tidak diinginkan yang pada akhirnya hanya akan merugikan.

Istilah etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu *ethos* bentuk jamaknya *ta etha* yang berarti adat istiadat atau kebiasaan. Dalam hal ini, etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat. Selain itu, etika juga berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, serta segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, yang dimaksud dengan etika sebagai berikut.

- a. Etika sebagai sistem nilai atau sebagai nilai-nilai atau norma-norma moral yang menjadi pedoman bagi seseorang atau kelompok untuk bersikap dan bertindak.
- b. Etika sebagai kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak atau moral.
- c. Etika sebagai ilmu tentang yang baik dan yang buruk yang diterima dalam suatu masyarakat, serta menjadi bahan refleksi yang diteliti secara sistematis dan metodis.

Jadi, etika adalah norma-norma sosial yang mengatur perilaku manusia secara normatif tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak harus dilakukan, serta merupakan pedoman bagi manusia untuk berperilaku dalam masyarakat. Norma-norma sosial tersebut dapat dikelom-

pokkan menjadi norma kesopanan atau etiket, norma hukum, dan norma moral atau etika. Etiket hanya berlaku pada pergaulan antarsesama. Sedangkan, etika berlaku kapan saja, di mana saja, baik terhadap orang lain maupun diri sendiri.

Dengan demikian, etika perbankan adalah suatu kesepakatan para bankir yang merupakan suatu norma sopan santun dalam menjalankan usahanya dan merupakan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai (*values*) mengenai hal-hal yang dianggap baik, serta tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik. Etika perbankan tersebut memang berkaitan dengan moralitas. Perbuatan moral dalam hal ini diartikan sebagai perbuatan baik dan perbuatan tidak baik dalam kegiatan perbankan. Oleh karena itu, etika ini menyentuh aspek individu dan peraturan sosial.

Berdasarkan uraian di atas, sangat jelas bahwa dalam menjalankan operasionalnya bank memerlukan etika. Berikut ini alasan perbankan memerlukan etika.

- a. Bisnis perbankan bukan merupakan bisnis untuk memperoleh atau mencari keuntungan saja, melainkan bisnis yang mengutamakan kepentingan sosial ekonomi masyarakat. Apabila hal tersebut tidak diperhatikan, maka akan mengorbankan kepentingan masyarakat luas.
- b. Bisnis perbankan dilakukan antara manusia yang satu dan manusia yang lainnya. Dengan demikian, perbankan membutuhkan etika sebagai pedoman dan orientasi bagi pengambilan keputusan, kegiatan yang dilakukan, dan tindakan manusia dalam berhubungan (bisnis) satu dengan lainnya.
- c. Bisnis perbankan saat ini dilakukan dengan persaingan yang sangat ketat. Oleh karena itu, setiap orang yang

bersaing dalam dunia bisnis harus tetap memperhatikan norma-norma etis. Bank yang bersaing secara profesional dan beretika yang akan menang.

2. Dasar-Dasar dan Asas Etika Perbankan

Tugas utama bank adalah operasi perkreditan aktif dan perkreditan pasif, serta sebagai perantara di bidang perkreditan. Dengan adanya tugas utama bank tersebut, maka faktor kepercayaan dari pihak lain dan nasabah merupakan penunjang utama bagi lancarnya operasional bank.

Jadi, kepercayaan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk terus dijaga oleh bank. Salah satu cara untuk menjaga kepercayaan masyarakat adalah dengan melaksanakan etika dan menjalankan kewajiban perbankan dengan baik. Etika dan kewajiban sehubungan dengan tugas di lingkungan perbankan yang harus dilakukan oleh setiap bankir, baik petugas maupun pimpinan bank sebagai berikut.

- a. Bank wajib memberikan laporan kepada Bank Indonesia untuk mengetahui posisi perbankan dan moneter, serta kegiatan perekonomiannya. Dengan demikian, pemerintah dapat menentukan kebijakan ekonomi dan moneter secara tepat.
- b. Bank wajib mengumumkan neraca dan laporan laba/rugi yang sebenarnya setiap tahun. Neraca dan laporan laba/rugi dapat diumumkan dengan menerbitkannya pada surat kabar agar masyarakat dapat mengetahuinya.
- c. Bank wajib menjaga kerahasiaan keuangan para nasabah dari siapa pun, kecuali jika ada syarat resmi dari menteri keuangan secara tertulis untuk keperluan perpajakan dan peradilan.

- d. Petugas bank mempunyai kewajiban untuk tidak membicarakan tentang keuangan nasabahnya di luar kepentingan dinas. Selain itu, petugas bank berkewajiban untuk menjaga dan memelihara arsip atau surat-surat antara bank dan nasabahnya.
- e. Dalam hal pembayaran pajak, pimpinan bank harus melaksanakan pemotongan pajak pendapatan atas gaji, upah, atau honorarium para karyawannya. Selain itu, pimpinan bank berkewajiban membayar pajak perusahaan.
- f. Bank harus mengupayakan untuk selalu dapat memenuhi janji atau persetujuan yang telah disepakati dengan para nasabahnya.
- g. Bank harus memberikan nasihat yang objektif serta tidak memihak dan tidak mengikat bagi para nasabahnya.

Salah satu hal yang harus diperhatikan antara bank dan nasabah adalah menghindari adanya hubungan pribadi yang dapat menjurus ke arah hubungan yang kurang sehat. Contohnya, bank memberikan kemudahan-kemudahan bagi seseorang nasabah dikarenakan adanya imbalan atau hadiah yang diberikan. Hal ini jelas akan merugikan nasabah lain yang berperilaku wajar dalam hubungan kerjanya dengan bank. Selain itu, pihak bank secara tidak langsung akan dirugikan.

Dalam melaksanakan kemitraan bank dengan nasabah dalam sistem perbankan yang sehat, kegiatan perbankan perlu dilandasi dengan asas-asas berikut.

a. Asas Demokrasi Ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal ini menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam menjalankan usahanya

berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Hal ini berarti, fungsi dan usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

b. Asas Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya.

c. Asas Kerahasiaan (*Confidential Principle*)

Asas kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan (wajib) dirahasiakan. Kerahasiaan ini untuk kepentingan bank sendiri karena bank memerlukan kepercayaan nasabah yang menyimpan uangnya di bank.

d. Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Asas kehati-hatian adalah asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Hal ini dilakukan dalam rangka melindungi dana nasabah yang dipercayakan padanya.

B. Kode Etik dalam Bisnis Perbankan

Kode etik dapat dikatakan sebagai suatu aturan atau ketentuan yang mengatur baik atau buruk suatu sikap yang harus dijalankan atau ditinggalkan oleh anggota suatu organisasi profesi. Kode etik perbankan merupakan suatu aturan permainan sebagai norma para bankir yang merupakan sopan santun dalam menjalankan usahanya. Jadi, kode etik perbankan adalah suatu etika atau kebiasaan baik dalam menjalankan kegiatan usaha

perbankan yang diterima, dipatuhi, dan ditaati oleh para bankir. Etika tersebut mengandung norma dan prinsip-prinsip moral bankir dalam menjalankan usahanya.

Adanya kode etik dalam perbankan, diupayakan untuk mencegah terjadinya benturan-benturan kepentingan yang dapat merugikan beberapa pihak. Kode etik tersebut masih dalam bentuk imbauan sehingga berbeda sekali dengan kaidah hukum yang dengan tegas memberi sanksi nyata bagi para pelanggarnya secara hukum. Pelanggaran kode etik belum mempunyai sanksi yang dapat dilaksanakan secara jelas. Hanya dengan kesadaran para pelaku di perbankan, kode etik akan ditaati bersama sehingga dapat melindungi bisnis yang dikelolanya.

Kode etik dalam perbankan sejalan dengan adanya falsafah Pancasila yang terdapat di negara kita yang intinya adalah sikap pengendalian diri. Contohnya, semua bisnis, termasuk perbankan, tentu berorientasi pada keuntungan yang mana keuntungan tersebut harus dicapai tanpa bertentangan dengan nilai-nilai budaya dan martabat manusia. Keuntungan merupakan hak suatu bisnis, tetapi harus mempertimbangkan kepentingan nasabah atau masyarakat. Jadi, bankir harus mencapai keuntungan secara wajar sehingga sikap solidaritas sosial dari bank terhadap masyarakat tetap terjaga.

Setiap bankir di Indonesia wajib mengelola bank secara sehat dan menghormati norma-norma perbankan yang berlaku. Selain itu, mereka harus menaati semua tata nilai sebagai pedoman dasar dalam menentukan sikap dan tindakannya. Norma-norma perbankan yang diakui, diterima, dan ditaati tersebut tertuang dalam Kode Etik Bankir Indonesia yang isinya sebagai berikut.

1. Seorang bankir harus patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan serta peraturan yang berlaku.
2. Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan banknya.

3. Seorang bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
4. Seorang bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi.
5. Seorang bankir menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan dalam hal terdapat banyak kepentingan.
6. Seorang bankir menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya.
7. Seorang bankir memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang diterapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungan.
8. Seorang bankir tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.
9. Seorang bankir tidak melakukan perbuatan tercela seperti, berjudi, mabuk, perbuatan asusila, dan berutang di luar kemampuan daya bayarnya.

Berikut contoh kode etik yang dilaksanakan seorang petugas bank dan bankir dalam kegiatan perbankan.

1. Mempersiapkan Segala Sesuatunya dengan Baik

Sebagai petugas bank dan bankir yang profesional, semua kegiatan harus terencana dengan baik. Contohnya, saat rapat dengan klien, nasabah pimpinan, ataupun dengan rekan kerja, usahakan untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tunjukkan kesan pertama yang baik terutama kepada nasabah karena dalam dunia perbankan, pelayanan adalah segalanya. Selain itu, kuasai bahan yang akan dipresentasikan agar hasil presentasi mampu menunjukkan jasa bank yang berkualitas.

2. Tepat Waktu

Saat seorang petugas bank berjanji akan bertemu dengan nasabah, usahakan untuk menemunya tepat waktu.

Pihak bank harus bisa menunjukkan kompetensi yang mampu menghargai waktu, sekalipun mungkin nasabah datang terlambat. Salah satu bankir yang sukses adalah yang mampu menghargai waktu.

3. Berpenampilan yang Pantas

Cara berpenampilan seorang petugas bank adalah salah satu penunjang suksesnya layanan perbankan. Petugas bank harus mampu berpakaian yang pantas saat akan menemui dan melayani nasabah. Penampilan yang baik dari petugas bank akan menunjukkan profesionalisme sebuah bank.

4. Ramah Tanpa Berlebihan

Petugas bank harus membiasakan diri untuk mengucapkan kata-kata ajaib yang mampu membuat nasabah merasa nyaman, misalnya "terima kasih", "silakan", "tolong", dan "maaf". Kata-kata tersebut bukan hanya ditujukan kepada nasabah tertentu saja, tetapi juga kepada nasabah yang lain. Selain itu, tunjukkan perilaku yang baik dan sopan kepada semua nasabah. Dukung dengan senyum manis dan kontak mata yang bersahabat.

5. Menepati Janji

Apabila petugas bank harus menjanjikan sesuatu kepada nasabah, penuhilah hal tersebut. Contohnya, petugas bank berjanji akan menghubungi nasabah lagi untuk kelanjutan layanan bisnis, usahakan untuk menepatinya. Menepati janji dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank.

Pembuatan kode etik pada dasarnya adalah cara ampuh untuk melembagakan etika dalam struktur dan kegiatan perbankan. Apabila perbankan memiliki kode etik sendiri, bank tersebut dapat dikatakan mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan bank yang tidak memilikinya. Berikut ini manfaat suatu bank memiliki kode etik.

1. Kode etik dapat meningkatkan kredibilitas suatu bank. Hal ini sangat penting bagi bank besar yang memiliki banyak karyawan dan nasabah sehingga dapat dipercaya oleh nasabah.
2. Kode etik dapat membantu menghilangkan ketidakpastian di bidang etika, misalnya penerimaan komisi dan kewajiban bank dalam melindungi lingkungan hidup.
3. Kode etik dapat menjelaskan cara suatu bank menilai tanggung jawab sosialnya.
4. Kode etik dapat menyediakan bank dan dunia bisnis untuk mengatur diri sendiri (*self regulation*).

C. Prinsip Dasar Etika Perbankan

Para bankir dalam menerapkan prinsip pengelolaan bank harus mengupayakan terselenggaranya iklim usaha perbankan yang sehat, yaitu dengan menjaga hal-hal berikut.

1. Likuiditas bank atau kelancaran operasional bank. Likuiditas adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dana (*cash flow*) dengan segera dan dengan biaya yang sesuai. Secara umum fungsi dari likuiditas sebagai berikut.
 - a. Menjalankan transaksi bisnisnya sehari-hari.
 - b. Mengatasi kebutuhan dana yang mendesak.
 - c. Memuaskan permintaan nasabah akan pinjaman dan memberikan fleksibilitas dalam meraih kesempatan investasi yang menarik dan menguntungkan.
2. Solvabilitas bank atau terpeliharanya kekayaan bank. Solvabilitas adalah kemampuan suatu bank untuk memenuhi semua kewajibannya. Solvabilitas menunjukkan kemampuan bank untuk melunasi seluruh utang yang ada, dengan menggunakan seluruh aset yang dimilikinya.
3. Rentabilitas atau tingkat keuntungan yang dapat dicapai bank. Rentabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan

untuk menghasilkan laba selama periode tertentu. Rasio rentabilitas bertujuan untuk mengetahui kemampuan bank dalam menghasilkan laba selama periode tertentu. Selain itu, rentabilitas juga bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas manajemen dalam menjalankan operasional perusahaan.

4. Bonafiditas atau tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank. Bonafiditas adalah dapat dipercaya dengan baik dari segi kejujuran maupun kemampuannya di bidang usaha mana pun apalagi perbankan. Bank dapat berjalan dengan baik, jika memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Adapun, kewajiban bank terhadap beberapa pihak (*stakeholders*) adalah pertanggungjawaban bank terhadap masyarakat, nasabah, pemerintah, pemilik atau investor, dan karyawan. Dalam hal ini terdapat asumsi sebagai berikut.

1. Masyarakat pada umumnya menghendaki adanya pelayanan yang baik di bank. Mereka juga menuntut perlakuan yang sama dengan nasabah yang lain.
2. Nasabah pada umumnya berkepentingan atas keamanan uang yang mereka simpan di bank. Nasabah juga akan menuntut layanan yang baik serta bunga yang wajar.
3. Pemerintah berharap bahwa bank dapat memberikan lapangan kerja serta peningkatan taraf hidup yang layak dan dapat menjaga stabilitas ekonomi dan politik.
4. Para investor selalu menghendaki adanya kepastian hukum dalam perbankan dan memperoleh keuntungan yang wajar.
5. Karyawan bertindak sebagai pelaku dan penggerak organisasi bank yang mengharapkan jaminan materi dan nonmateri. Contohnya, kesinambungan bekerja, keadilan, dan jaminan pensiun.

Berikut ini beberapa prinsip etika yang harus dilaksanakan oleh perbankan.

1. Prinsip Kepatuhan

Pada prinsip kepatuhan, bankir diharuskan mematuhi semua peraturan perbankan, undang-undang, kebijakan pemerintah, serta peraturan ketenagakerjaan yang terkait dengan masyarakat, nasabah, pemerintah, pemilik atau investor, dan karyawan (*stakeholders*).

2. Prinsip Kerahasiaan

Pada prinsip kerahasiaan, para bankir dituntut agar dapat menjaga kerahasiaan pekerjaan terutama yang berhubungan dengan keuangan nasabah serta kerahasiaan jabatannya.

3. Prinsip Kebenaran Pencatatan

Setiap petugas bank wajib memelihara arsip atau dokumen dan mencatat semua transaksi dengan benar serta menjaga kerahasiaannya. Prinsip ini menekankan agar para bankir dan petugas bank melakukan pencatatan yang benar dalam pembukuannya, termasuk pemeliharaan dokumen dan arsip.

4. Prinsip Kesehatan Bersaing

Prinsip kesehatan bersaing dapat bersifat intern ataupun ekstern. Bersifat intern, yaitu antarbagian dalam bank itu sendiri. Adapun bersifat ekstern, yaitu persaingan antarsesama bank.

5. Prinsip Kejujuran Wewenang

Prinsip kejujuran wewenang menekankan agar para bankir berbuat jujur dengan tidak melakukan penyelewengan. Kepercayaan dan wewenang yang telah diberikan oleh pihak-pihak pemerintah, nasabah, pemilik, masyarakat, dan karyawan kepada bank hendaknya tetap diamankan dan

tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar etika yang telah disepakati bersama.

6. Prinsip Keterbatasan Keterangan

Prinsip keterbatasan keterangan menekankan agar para bankir dan petugas bank bersikap informatif, tetapi dalam batas tertentu. Artinya, petugas bank dan bankir memberikan informasi kepada pihak luar dengan jelas, tetapi terbatas sesuai dengan batasan yang telah ditentukan bank.

7. Prinsip Kehormatan Profesi

- Setiap petugas bank ataupun bankir diharuskan taat menjaga kehormatan profesi dengan menghindarkan diri dari hal-hal semacam kolusi, pemberian hadiah, upeti, dan fasilitas dari pihak lain yang menginginkan kemudahan dalam hal prosedur bank.

8. Prinsip Pertanggungjawaban Sosial

Prinsip pertanggungjawaban sosial menekankan agar para bankir dan petugas bank dalam melaksanakan tugasnya memiliki rasa tanggung jawab sosial terhadap masyarakat, pemerintah, lingkungan, dan dunia perbankan itu sendiri.

9. Prinsip Keselarasan Kepentingan

Prinsip keselarasan kepentingan menekankan agar bankir dan petugas bank bersikap menyelaraskan seluruh kepentingan *stakeholders* jika menghadapi situasi yang sulit dalam pengambilan keputusan.

10. Prinsip Persamaan Perlakuan

Prinsip persamaan perlakuan lebih menekankan agar para bankir dan petugas bank dapat memperlakukan setiap petugas dan nasabah secara sama tanpa melakukan diskriminasi.



www.katankonkr.com



Gambar 1.2 Pelayanan kepada nasabah harus sama dan tanpa diskriminasi

11. Prinsip Kebersihan Pribadi

Prinsip kebersihan pribadi menekankan agar para bankir dan petugas bank dalam melaksanakan tugasnya menjaga kehormatan diri. Para bankir seharusnya tidak melakukan perbuatan yang dianggap tercela dan tidak pantas menurut hukum ataupun moralitas.

D. Etika Pemilik Bank

Pemilik bank atau bankir yang profesional adalah bankir yang memiliki integritas pribadi, keahlian, dan tanggung jawab sosial yang tinggi serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan berbagai rencana manajemen bank yang profesional. Bankir yang profesional memang dituntut melaksanakan dua hal penting yaitu dapat menciptakan laba dan menciptakan iklim bisnis perbankan yang sehat. Namun, dalam penciptaan laba tersebut bankir harus tetap terkendali (*prudent*).

Ada banyak persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi bankir yang profesional. Persyaratan tersebut sebagai berikut.

1. Memiliki rasa percaya diri dan selalu optimis dalam setiap tindakan yang dilakukannya, karena setiap keputusan yang diambil telah didasari oleh perhitungan dan analisis yang akurat. Bankir harus berpandangan ke depan serta bersedia melakukan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats*).
2. Memiliki keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) yang dipadukan dan terus dikembangkan serta ditingkatkan, serta peka terhadap situasi politik, ekonomi, dan sosial budaya.
3. Mampu menerima tekanan dari pihak mana pun tanpa mengurangi kinerjanya dan berani mengambil risiko yang ada.
4. Memiliki inisiatif dan aktif dalam pencapaian tujuan serta tidak bersikap "menunggu".
5. Memiliki *job motivation* yang tinggi sehingga dalam bekerja semua pihak termasuk dirinya selalu memperoleh kepuasan.
6. Memiliki jiwa kepemimpinan (*leadership ability*) yang berorientasi pada pelayanan dan kepuasan nasabah.
7. Mempunyai kemampuan menjual (*sales ability*), kemampuan teknis, dan kemampuan konseptual yang tinggi.
8. Memiliki kemampuan untuk menyusun rencana, mengorganisasikan, menetapkan prosedur kerja, dan mengendalikan tugas pekerjaan. Selain itu, bankir hendaknya mampu mengembangkan jaringan kerja secara luas dengan cabang atau bank lain untuk menuju ke arah pencapaian tujuan bank.
9. Mampu mendelegasikan tugas dan tanggung jawab serta mampu mengembangkan dan memotivasi bawahan.
10. Memiliki sifat penuh kehati-hatian dan menerapkan asas *prudential*, serta memiliki integritas yang tinggi dalam pengelolaan bank.

11. Mampu mengendalikan diri, penuh toleransi, dan memiliki rasa tanggung jawab sosial yang tinggi dalam mengelola bisnis perbankan.

Para bankir dalam etika perbankan juga mempunyai misi untuk memberikan nasihat yang objektif bagi nasabahnya dan mampu memberikan penjelasan di bidang administrasi, pembukuan, dan pemasaran. Seorang bankir juga tidak boleh memaksakan nasabah untuk membeli semua produk yang ditawarkan tanpa mempertimbangkan kondisi dan status nasabah.

Selain itu, bankir juga harus menjaga agar mekanisme arus dokumen berharga (*flow of documents*) dapat berjalan lancar. Bankir juga harus mampu menindak siapa pun jika terjadi permainan yang curang dalam pengelolaan arus dokumen berharga di dalam bank. Dengan demikian, bankir berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melakukan tindakan berikut ini.

1. Mengembalikan seluruh atau sebagian simpanan pada waktu diminta oleh nasabah secara pribadi maupun dengan surat kuasa.
2. Menjaga kerahasiaan keuangan bank menurut kelazimar dalam dunia perbankan.
3. Memberi informasi yang akurat dan objektif jika diminta oleh nasabah.
4. Menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
5. Menjaga serta memelihara organisasi, tata kerja, dan administrasi dengan baik.
6. Menyalurkan kredit secara lebih selektif kepada calon debitur.

Bab II

Penerapan Etika Perbankan



Sebuah bank apabila dijalankan dengan etika yang baik, akan memberikan kebaikan pula kepada pelaku bisnis dan masyarakat pada umumnya. Bukan rahasia lagi bahwa etika yang diterapkan bank akan membuahkan sebuah kepercayaan. Dengan kepercayaan, bank bisa berjalan secara berkesinambungan dalam jangka panjang. Dengan memperhatikan praktik yang terjadi dalam bisnis perbankan, maka pertanyaan yang timbul adalah persyaratan apa saja yang diperlukan agar etika perbankan selalu dapat diterapkan secara konsisten dengan komitmen yang tinggi? Syaratnya adalah kita harus mengenal bank, perlindungan nasabah, peran, dan manfaat etika perbankan, serta penyimpangan etika perbankan.

A. Mengetahui Bank

Bank memang sudah tidak asing bagi kita. Namun, tahukah Anda apa sebenarnya fungsi pokok dan kegiatan pokok bank umum? Uraian berikut akan menjawabnya.

1. Fungsi Pokok Bank Umum

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Fungsi pokok bank umum sebagai berikut.

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
- b. Menciptakan uang.
- c. Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.
- d. Melakukan penyimpanan surat berharga.
- e. Menawarkan jasa-jasa perbankan lainnya.

2. Kegiatan-Kegiatan Pokok Bank Umum

Sebenarnya ada sedikit perbedaan antara fungsi dan kegiatan perbankan. Fungsi perbankan mengungkapkan apa yang harus atau diharapkan dapat dilaksanakan oleh lembaga. Sedangkan, kegiatan perbankan menunjukkan yang diperbuat oleh lembaga untuk melaksanakan fungsi yang diembannya. Bagi bankir, manajer, maupun petugas bank di Indonesia sangat relevan untuk mengetahui kegiatan-kegiatan yang tercakup dalam bank umum. Adapun kegiatan-kegiatan tersebut tentu saja masih ada kaitannya dengan fungsi perbankan sebagai berikut.

a. Menghimpun Dana

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*. Kegiatan membeli dana dari masyarakat dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*. Jenis-jenis simpanan yang ada, yaitu rekening giro (*demand deposit*), rekening tabungan (*saving deposit*), dan rekening deposito (*time deposit*).

b. Menyalurkan Dana

Kegiatan menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan penyaluran dana ini disebut dengan *lending*. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman atau lebih dikenal dengan kredit. Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan, yaitu kredit investasi, kredit modal kerja, kredit perdagangan, kredit produktif, kredit konsumtif, dan kredit profesi.

c. Penanaman Modal (Investasi)

Investasi di sini berbeda dengan investasi di bidang ekonomi makro. Dalam bidang keuangan, terutama dalam manajemen bank, istilah investasi digunakan dalam artian investasi finansial. Investasi finansial, yaitu penanaman dana dalam bentuk surat-surat berharga baik surat tanda pemilikan (saham) ataupun surat tanda utang (obligasi, wesel, dan SBI).

d. Pentransferan Uang dan Kliring

Transfer uang merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Selain itu pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota, atau luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang ke luar negeri harus melalui bank devisa. Jasa pemindahan atau pengiriman uang ini dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai cara, misalnya pengiriman wesel unjuk, cek, bilyet giro, atau penarikan atas saldo kredit pada bank koresponden.

Kliring (*clearing*) merupakan jasa penyelesaian utang piutang antarbank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan diklirinkan di lembaga kliring (penagihan warkat seperti cek atau bilyet giro yang berasal dari dalam kota). Lembaga kliring dibentuk dan dikoordinasi oleh Bank Indonesia setiap hari kerja. Peserta kliring adalah bank yang sudah memperoleh izin dari Bank Indonesia.

e. Produk Jasa Perbankan Lainnya

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun

pun dan menyalurkan dana. Dalam praktiknya, jasa-jasa bank yang ditawarkan, yaitu inkaso (*collection*), *safe deposit box*, kartu kredit (*credit card*), *bank note*, bank garansi, bank draft, *Letter of Credit (L/C)*, cek wisata (*travellers cheque*), menerima setoran-setoran, dan melayani pembayaran-pembayaran.

Di Indonesia saat ini terdapat banyak nama-nama bank yang cukup terkenal. Semuanya hadir dengan berbagai produk yang inovatif. Oleh karena itu, semua bank selalu bersaing untuk menawarkan produk-produk yang dimilikinya kepada calon nasabah atau nasabahnya. Akan tetapi, persaingan antarbank tersebut harus sesuai dengan etika perbankan. Bank seharusnya mempromosikan produk dan jasa bank dengan cara mengiklankan keunggulan produk mereka dan bukan saling menjatuhkan. Hal inilah yang paling penting dalam beretika.

B. Perlindungan Nasabah

Bank merupakan lembaga keuangan tempat masyarakat menyimpan dananya. Masyarakat mau menyimpan dananya di bank semata-mata dilandasi rasa kepercayaan bahwa uangnya akan diperoleh kembali pada waktunya dan disertai imbalan berupa bunga. Artinya, eksistensi suatu bank sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat tersebut. Kepercayaan masyarakat merupakan kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank.

Dengan adanya risiko yang dapat terjadi, yaitu risiko apabila kepercayaan masyarakat terhadap bank merosot, maka harus ada usaha perlindungan terhadap masyarakat atau nasabah bank pada khususnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jasa perbankan dituntut untuk melakukan beberapa hal berikut.

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi bank serta menjamin jasa yang diberikannya.
3. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan standar bank yang berlaku.

1. Hubungan Antara Bank dan Nasabah

Pada umumnya hubungan antara bank dan nasabah adalah bank sebagai penyedia jasa perbankan bagi masyarakat, sedangkan nasabah sebagai konsumen atau pelanggan. Ada dua unsur yang saling terkait yang mendasari hubungan antara bank dan nasabah, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan usahanya bila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya melalui produk perbankan yang ditawarkan. Berdasarkan kepercayaan tersebut, bank dapat memutar dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.

Berdasarkan dua fungsi utama suatu bank, yaitu fungsi pengerahan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dan nasabahnya. Hubungan tersebut sebagai berikut.

a. Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana

Hubungan ini memiliki arti bahwa bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat

dan masyarakat berlaku sebagai penanam dana. Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tabungan, giro, dan yang dipersamakan dengan itu. Bentuk hubungan hukum itu tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan.

Dalam peraturan bank terdapat syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut tidak harus sama untuk tiap produk. Namun, setiap syarat harus disesuaikan dengan produk perbankan yang ada. Contohnya, dalam produk perbankan seperti tabungan, ketentuan dan syarat umum yang berlaku adalah ketentuan dan syarat umum yang berhubungan dengan rekening tabungan.

b. Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Debitur

Hubungan ini memiliki arti bahwa bank sebagai lembaga penyedia dana dan masyarakat sebagai debiturnya. Bentuknya dapat berupa kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi, atau kredit usaha kecil. Hubungan hukum antara nasabah dan bank yang seperti ini umumnya merupakan hubungan kontraktual. Begitu seorang nasabah menjalin hubungan kontraktual dengan pihak bank, maka ikatan yang timbul adalah ikatan atas dasar kontrak atau perjanjian.

2. Perlindungan terhadap Nasabah Bank

Perlindungan nasabah perbankan di Indonesia dapat dikatakan masih rendah. Nasabah bank sering kali menjadi pihak yang dirugikan. Hubungan antara bank dan nasabahnya sering kali menjadi hubungan yang tidak seimbang. Di

satu sisi bank mempunyai posisi tawar (*bargaining power*) yang lebih kuat, sedangkan nasabah berada pada posisi menerima (*take it or leave it*) saja. Dengan adanya hubungan yang tidak seimbang ini, perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank menjadi sangat penting. Perlindungan tersebut sebagai berikut.

a. **Perlindungan terhadap Nasabah Penyimpan Dana sebagai Kreditor**

Nasabah berkedudukan sebagai kreditor terhadap bank manakala ia menyalurkan dananya kepada bank dalam bentuk tabungan, deposito, rekening koran, atau bentuk lainnya. Menurut sistem perbankan Indonesia, perlindungan terhadap nasabah sebagai kreditor atau nasabah penyimpan dana atau deposisi dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu sebagai berikut.

1) **Perlindungan secara Implisit**

Perlindungan secara implisit adalah perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank yang diawasi. Perlindungan ini dapat diperoleh dari hal-hal berikut.

- a) Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- b) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawas dan pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh Bank Indonesia.
- c) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai suatu lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya..

- d) Pemeliharaan tingkat kesehatan bank.
- e) Usaha yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian.
- f) Pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah.
- g) Penyediaan informasi risiko pada nasabah.

2) Perlindungan secara Eksplisit

Perlindungan secara eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat. Apabila bank mengalami kegagalan, maka lembaga tersebut akan mengganti dana masyarakat yang disimpan di bank tersebut. Perlindungan secara eksplisit dapat diperoleh melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Upaya perlindungan nasabah selaku kreditor bank di Indonesia dapat dilihat dari permintaan Bank Indonesia kepada bank yang bersangkutan untuk wajib memberikan kesempatan untuk dilakukannya pemeriksaan terhadap buku-buku dan berkas-berkas. Pemeriksaan tersebut dapat dilakukan secara berkala maupun setiap waktu apabila diperlukan. Dalam hal pemeriksaan ini, bank juga wajib menyampaikan neraca dan laporan laba/rugi tahunan serta penjelasannya yang telah diaudit oleh akuntan publik serta laporan berkala lainnya kepada Bank Indonesia.

3. Perlindungan terhadap Nasabah Penyimpan Dana sebagai Debitur

Nasabah berkedudukan sebagai debitur terhadap bank manakala hubungan bank dan nasabah berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Walaupun disebut kebebasan

berkontrak, tetapi asas tersebut tidaklah bekerja secara tak terbatas. Pembatasan-pembatasan dibuat untuk melindungi kepentingan pihak yang lemah yang bertentangan dengan peraturan yang ada.

Di Indonesia kebebasan berkontrak dibatasi oleh KUH Perdata Pasal 1320 yang menyatakan bahwa suatu perjanjian dibuat atas dasar kesepakatan mengenai hal tertentu oleh para pihak yang cakap untuk membuat perjanjian serta tidak menyangkut kuasa yang dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan kesucilaan dan ketertiban umum. Selain itu, perlindungan nasabah bank termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui pasal-pasalnya terutama Pasal 18.

C. Peran dan Manfaat Etika Perbankan

Apabila bank dapat menerapkan etika dengan baik, tentu banyak manfaat yang diperoleh bank dalam jangka panjang. Manfaatnya di antaranya mampu meningkatkan kredibilitas bank, membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan investor, dan meningkatkan daya saing bank. Selain itu, etika perbankan memiliki peran yang sangat penting, yaitu membentuk bank yang kukuh, serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai yang tinggi dengan adanya landasan yang kukuh.

Pada dasarnya penerapan etika perbankan selalu mengutamakan, baik untuk jangka menengah maupun jangka panjang karena hal-hal berikut.

1. Mengurangi biaya akibat dicegahnya kemungkinan terjadinya permasalahan, baik dalam internal maupun eksternal perusahaan.
2. Meningkatkan motivasi pekerja dalam melakukan pekerjaannya.

3. Melindungi prinsip kebebasan berniaga.
4. Meningkatkan keunggulan bersaing.

Untuk memudahkan penerapan etika perbankan dalam kegiatan sehari-hari, maka nilai-nilai yang terkandung dalam etika perbankan harus dituangkan ke dalam manajemen organisasi bank tersebut dengan cara berikut.

1. Menuangkan etika bisnis dalam suatu kode etik.
2. Memperkuat sistem pengawasan.
3. Menyelenggarakan pelatihan (*training*) untuk karyawan secara terus-menerus.

D. Penyimpangan Etika Perbankan

Persaingan kerap kali menimbulkan penyimpangan etika. Mereka melakukannya untuk mendapatkan keuntungan pribadi yang lebih baik. Bank maupun nasabah sebaiknya waspada dengan hal ini. Berikut beberapa penyimpangan etika perbankan yang harus diwaspadai.

1. Pencucian Uang

Pencucian uang (*money laundering*) adalah suatu perbuatan menyembunyikan atau menyamarkan asal usul uang, dana, harta kekayaan, atau hasil tindak pidana melalui berbagai transaksi keuangan agar uang atau harta kekayaan tersebut tampak seolah-olah berasal dari kegiatan yang sah atau legal. Pencucian uang ini dapat dilakukan dengan perbuatan menempatkan, mentransfer, membayarkan, membelanjakan, menghibahkan, menyumbangkan, menitipkan, membawa ke luar negeri, dan menukarkan. Selain itu, termasuk pula perbuatan lainnya atas harta kekayaan yang diketahuinya atau diduga merupakan hasil tindak pidana

dengan maksud untuk menyembunyikan atau menyamarkan asal usul harta kekayaan, sehingga seolah-olah menjadi harta kekayaan yang sah.

Apabila tindak pidana pencucian uang dilakukan oleh korporasi atau bank, maka korporasi tersebut dapat dijatuhi pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus miliar rupiah). Korporasi tersebut dapat juga dikenakan hukuman tambahan berupa pencabutan izin usaha atau pembubaran korporasi yang diikuti dengan likuidasi. Bagi bank, sanksi tersebut sangat berat karena bank memiliki banyak kreditor, debitur, dan karyawan serta perannya begitu penting dalam perekonomian.

2. Pembobolan Dana Nasabah

Pembobolan dana nasabah bank merupakan kasus kriminal perbankan yang cukup menghebohkan dunia perbankan terutama di Indonesia. Semua kasus pembobolan dan nasabah bank di Indonesia sebagian besar melibatkan orang dalam yang memahami prosedur perbankan bersangkutan. Para pelaku umumnya menggunakan mekanisme pemalsuan dokumen untuk mencairkan kredit.

Masalah utama dalam kasus pembobolan dana nasabah bank adalah pencairan kredit. Mekanisme kredit yang paling mudah untuk menjadi sarana pembobolan adalah kartu kredit.

Pembobolan dana nasabah dapat dicegah melalui prosedur operasi perbankan yang selalu mengedepankan pengecekan. Beberapa bank saat ini menerapkan divisi *anti-fraud*. Divisi *anti-fraud* ini bertugas menganalisis dan mengungkap kredit yang berbau kejahatan perbankan.

3. Kolusi Pencairan Dana

Kolusi yang terjadi di internal bank dapat memicu kasus-kasus penggelapan uang nasabah. Ada tiga faktor yang memicu kolusi internal bank, yaitu lemahnya penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*, minimnya sistem informasi, dan lemahnya sumber daya manusia. Kasus kolusi memang rawan terjadi pada layanan prioritas bank. Hal itu, disebabkan adanya hubungan profesional antara petugas bank dengan nasabah prioritas yang sering kali berubah menjadi hubungan personal. Nasabah bisa saja menandatangani blangko kosong, bahkan memberi tahu nomor PIN (*Personal Identification Number*) kepada petugas bank. Penggelapan sering terjadi karena gabungan sumber daya manusia yang tidak mengerti etika dengan internal kontrol yang lemah.

Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan mekanisme nasabah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membuat mekanisme pelaporan, mekanisme kontrol internal, dan verifikasi data keuangan.

4. Pembocoran Rahasia Nasabah

Nasabah yang memercayakan dana simpanannya untuk dikelola oleh pihak bank, harus mendapat perlindungan dari tindakan yang dapat merugikan nasabah. Oleh karena itu, untuk menjaga nama baik nasabah, maka harus diatur kapan dan dalam keadaan yang bagaimana bank diperkenankan untuk memberikan informasi kepada pihak ketiga. Informasi tersebut, berkaitan dengan keuangan dan hal-hal lain dari nasabah. Nasabah hanya akan mempergunakan jasa bank untuk menyimpan dananya apabila ada jaminan dari bank, bahwa pihak bank tidak akan menyalahgunakan

pengetahuannya tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah.

Oleh karena itu, untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan keuangan nasabah perlu dibuat aturan khusus. Aturan khusus tersebut melarang bank untuk memberikan informasi tercatat kepada siapa pun yang berkaitan dengan keadaan keuangan nasabah, simpanan, dan penyimpanannya. Hal ini sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin kompetitif, sekarang ini telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah. Konsep tersebut dikembangkan dengan tujuan mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah dengan potensial. Bagaimana pelayanan nasabah yang dijalankan bank? Kita dapat mempelajarinya pada uraian berikut.

A. Sistem Pelayanan Nasabah

Setiap karyawan hendaknya memiliki keterampilan yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu karena masyarakat cenderung sangat selektif dan berhati-hati dalam memilih perbankan. Oleh karena itu, bank harus dapat menarik masyarakat untuk menjadi nasabahnya. Salah satunya dengan memberikan pelayanan prima.

1. Definisi Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah sering disebut *customer service*. *Customer service* berasal dari dua kata, yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi langsung yang terjadi antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Adapun pelayanan nasabah (*customer service*) adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari karyawan yang di bidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Dengan demikian, yang dimaksud *customer service* adalah kegiatan melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima setiap keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah.

2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank tentu menginginkan nasabahnya loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan sekaligus puas terhadap pelayanannya. Untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan nasabah, bank perlu memperhatikan faktor-faktor pendukungnya.

Faktor-faktor pendukung yang berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan bank adalah sebagai berikut.

- a. Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia dalam hal ini memegang peran sebagai *customer service*, yaitu pihak yang melayani nasabah. Mereka harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat. Selain itu, mereka harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.
- b. Faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana dan prasarana ini harus bisa mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan *customer service*. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

Setelah terdapat faktor pendukung yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bank, maka terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik. Ciri-ciri pelayanan tersebut sebagai berikut:

a. Sarana Fisik Bank yang Memadai

Sarana fisik bank terdiri atas dua unsur, yaitu pe-tugas yang baik serta sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang dimaksud, misalnya ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu. Ru-

angan tersebut harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman.

b. Penuh Rasa Tanggung Jawab

Customer service harus mampu bertanggung jawab dalam melayani setiap nasabah sampai selesai permasa lahannya. Tanggung jawab dari *customer service* aka membuat nasabah merasa puas. Apabila nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan bank, dapat berdampak pada citra bank yang semakin menurun.

c. Responsif

Customer service harus mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat. Melayani secara cepat, artinya melayani nasabah dalam batasan waktu yang normal. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga harus tepat. Dalam melayani nasabah, *customer service* harus bertindak sesuai prosedur layanan yang telah ditetapkan oleh bank.

d. Komunikasi yang Baik

Setiap *customer service* harus komunikatif. Artinya mereka harus mampu memahami keinginan nasabah serta dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

e. Keamanan yang Memadai

Customer service harus mampu menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan transaksi nasabah. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi data nasabah, kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

f. Kecakapan Personal

Customer service harus memiliki kecakapan personal yang baik serta memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu.

g. Memahami Kebutuhan Nasabah

Setiap *customer service* harus berusaha memahami kebutuhan nasabah dengan baik. Petugas bank tersebut harus cepat tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

h. Kredibilitas Bank

Kredibilitas bank dapat terbentuk jika ada kepercayaan dari nasabah. Kepercayaan tersebut menjadi ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Jika pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menumbuhkan kepercayaan dari nasabah tersebut.

i. Sikap yang Ramah

Keramahan merupakan sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan petugas bank kepada setiap nasabah. Dengan sikap yang ramah dari petugas, nasabah akan merasa senang dan nyaman ketika melakukan transaksi.

j. Hubungan yang Baik

Semua petugas bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan para nasabahnya. Hal ini dapat dilakukan jika terjalin hubungan yang baik antara petugas bank dan nasabahnya.

3. Dasar-Dasar Pelayanan yang Baik

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, setiap *customer service* memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Agar pelayanan berkualitas dan memiliki keseragaman, maka setiap *customer service* wajib dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang diinginkan bank.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami oleh *customer service* sebagai berikut.

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.
- b. Memiliki keyakinan dan kepercayaan diri yang tinggi, serta bersikap akrab kepada semua nasabah dengan ramah.
- c. Menyapa nasabah dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah agar terasa lebih akrab.
- d. Bersikap tenang, sopan, dan hormat.
- e. Bersungguh-sungguh mendengarkan pembicaraan dan siap menerima keluhan dari nasabah dengan baik.
- f. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar.
- g. Bersikap antusias dalam melayani.
- h. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- i. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- j. Meminta bantuan kepada pihak yang lebih paham, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada.
- k. Beritahukan waktunya jika belum dapat melayani nasabah agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.

Sumber: www.tribunnews.com



Gambar 3.1 *Customer service* harus melayani nasabah dengan sebaik-baiknya

4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*excellent service*) menjadi sebuah tuntutan bagi bank dalam melayani nasabahnya. Pelayanan prima merupakan segala upaya terbaik dari seorang petugas bank yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan orang lain sehingga nasabah merasa puas. Pelayanan prima dapat diartikan pula sebagai layanan yang berkualitas tinggi, istimewa, terbaik, dan prima. Pelayanan prima akan menggambarkan etos atau budaya kerja suatu bank dan karyawannya.

Setiap bank harus memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Hal tersebut akan memberikan manfaat yang besar kepada bank itu sendiri. Manfaat dari pelayanan prima sebagai berikut.

- a. Meningkatkan rasa loyalitas nasabah dan masyarakat pada umumnya.
- b. Meningkatkan pangsa pasar dari bank yang bersangkutan.
- c. Meningkatkan penjualan dan laba bank.
- d. Menghindari pertentangan atau konflik bisnis terutama dengan nasabah.
- e. Menerima pesanan ulang dari nasabah.
- f. Meningkatkan jumlah nasabah utama dan nasabah baru.
- g. Menghemat biaya pemasaran dan biaya promosi.
- h. Mengurangi jumlah keluhan atau komplain dari nasabah.
- i. Meningkatkan moral dan produktivitas karyawan bank.

Dalam pelayanan prima ada standar kualitas pelayanan yang harus dipenuhi. Selain itu, terdapat unsur-unsur pelayanan prima yang harus diperhatikan. Unsur pelayanan

prima ini merupakan salah satu pedoman atau acuan dalam memberikan pelayanan. Unsur-unsur dalam pelayanan prima sebagai berikut.

a. Ketepatan Waktu dan Janji

Dalam melayani nasabah, petugas bank harus datang tepat waktu atau sesuai jadwal. Selain itu, waktu pelayanan tidak boleh terlalu lama dan usahakan sele-sai tepat waktu. Akan lebih baik jika *customer service* menyampaikan lamanya waktu pemrosesan kepada nasabah. Contohnya, jika menyampaikan waktu pemrosesan selama dua hari, maka selesaikan tepat dua hari pula. *Customer service* sebaiknya jangan ingkar janji.

b. Kesopanan dan Keramahan

Customer service dituntut untuk tetap bersikap sopan dan ramah kepada nasabah yang mempunyai status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi. Selain itu, hendaknya bersikap sesuai dengan standar pelayanan seperti, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kata kepada nasabah.

c. Efisien dan Efektif

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dengan tuntutan masyarakat, yaitu efisien dan efektif dari berbagai aspek sumber daya. Dengan demikian, dapat menghasilkan kualitas pelayanan dengan biaya yang terjangkau, waktu yang singkat dan tepat, serta berkualitas tinggi.

d. Keamanan dan Kenyamanan

Proses serta hasil pelayanan prima seharusnya dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi nasabahnya.

Agar pelayanan prima dapat berjalan dengan baik, pihak bank harus membuat langkah-langkah yang tepat.

Adapun langkah-langkah dalam memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut.

- a. Bank membuat standar kualitas pelayanan, misalnya membuat persyaratan, prosedur, dan batas waktu yang dapat diwujudkan dalam bentuk pengumuman maupun buku panduan.
- b. Bank membuat standar penyelesaian permohonan pelayanan sesuai batas waktu yang ditetapkan.
- c. Bank meniadakan segala macam bentuk pungutan yang tidak resmi.
- d. Bank melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan nasabah.
- e. Bank menata sistem atau prosedur pelayanan secara berkesinambungan yang sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat.
- f. Bank membuka kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan saran dan pengaduan tentang pelayanan yang diberikan, baik secara langsung maupun melalui media.

Setelah memahami langkah-langkah dalam memberikan pelayanan prima, selanjutnya segera terapkan langkah-langkah tersebut. Terapkan secara berkesinambungan sehingga menjadi sebuah budaya pelayanan prima. Adapun budaya pelayanan prima mempunyai ciri-ciri sebagai berikut.

a. Sistem Operasional

Bank harus mempunyai sistem dan prosedur pelayanan yang baik serta efisien melalui berbagai kegiatan operasionalnya.

b. Perlengkapan Operasional

Bank yang membudayakan pelayanan prima seharusnya menggunakan perlengkapan yang canggih. Hal

tersebut agar bank dapat memberikan pelayanan yang cepat dan administrasi yang tertib.

c. Karyawan yang Profesional

Karyawan bank yang menerapkan budaya pelayanan prima harus memiliki persyaratan sebagai berikut.

- 1) Memenuhi persyaratan fisik, mental, kepribadian, maupun sosial yang baik.
- 2) Mengetahui bank dengan baik.
- 3) Mengetahui produk-produk bank, termasuk manfaat dan ciri-cirinya.
- 4) Mengetahui nasabah dengan keinginan dan kebutuhannya.
- 5) Memiliki pengetahuan tentang menjual produk, dasar-dasar komunikasi, dan hubungan dengan nasabah bank.
- 6) Mengetahui prosedur pelayanan bank.
- 7) Mengetahui etika pelayanan.
- 8) Dapat mengoperasikan perlengkapan operasional.
- 9) Mengetahui ketentuan-ketentuan tentang rahasia bank sehingga nasabah merasa aman.
- 10) Dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan cepat tanggap.
- 11) Dapat membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi nasabah.

d. Pimpinan dan Manajemen

Penerapan pelayanan prima dapat terlaksana dengan maksimal jika didukung pula partisipasi dan bimbingan secara aktif dari pimpinan dan tingkat manajemennya. Jika seluruh jajaran pemimpin, manajemen, dan karyawan bank memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, maka daya saing bank akan meningkat.

B. Etika Pelayanan Nasabah

Dalam dunia perbankan, pelayanan dan keuntungan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap besarnya keuntungan yang didapat sebuah bank. Artinya, jika sebuah bank menginginkan keuntungan yang besar, maka harus mendapatkan nasabah yang memiliki prospek bagus. Nasabah tersebut harus dilayani dengan baik agar mau menanamkan/menyimpan, meminjam, atau menginvestasikan dananya di bank dengan waktu yang lama. Dana inilah yang akan menjadi sumber keuntungan bagi bank.

Dengan demikian, bank harus memberikan pelayanan kepada nasabah dengan beretika. Pelayanan tersebut dapat diberikan melalui pelayanan yang paling dasar. Contohnya, kenyamanan gedung, pelayanan yang menyangkut produk, serta sikap petugas bank yang ramah dan berempati. Untuk lebih jelasnya mengenai etika pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah, dapat dipahami pada uraian berikut.

1. Pelayanan yang Ideal

Bank agar dapat memberikan pelayanan yang ideal perlu memperhatikan beberapa hal berikut.

a. Gedung atau Kantor Bank

Untuk dapat memberikan layanan yang ideal kepada nasabah, bank dapat memulainya dari kondisi gedung. Lokasi gedung harus strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, penataan letak (*lay out*) kantor, tempat duduk nasabah, tempat parkir, mesin ATM, musala, dan toilet juga harus diatur secara rapi sehingga memiliki fungsi yang teratur dan mudah dijangkau nasabah. Di dalam ruangan terdapat mesin antrean nasabah, peletakan brosur, serta slip setoran

dan penarikan yang mana harus ditata dengan baik. Nasabah juga perlu disediakan ruang yang dilengkapi dengan tempat duduk antrean dan pendingin ruangan sehingga mereka merasa nyaman.

Sumber: www.panoramio.com



Gambar 3.2 Tempat parkir di bank harus nyaman, mudah dijangkau, rapi, dan aman

b. Produk yang Ditawarkan

Produk-produk yang ditawarkan oleh bank sebenarnya merupakan produk yang sesuai dengan keinginan nasabah pada saat ini. Pada saat ini nasabah membutuhkan produk yang memberikan keuntungan lebih dari bank lain serta kemudahan pemakaian dari produk bank tersebut. Biasanya nasabah membutuhkan lebih dari satu produk, baik tabungan, deposito, dan produk lainnya yang memiliki tingkat keuntungan atau bagi hasil yang tinggi dan kompetitif.

c. Pelayanan *Frontliner*

Frontliner adalah pihak yang langsung berhadapan atau berhubungan langsung dengan nasabah. Pelayanan *frontliner* tergantung pada tiga personel, yaitu satpam, *customer service*, dan *teller*. Satpam selain menjaga keamanan juga bertugas membukakan pintu untuk

nasabah yang akan masuk maupun keluar dari bank. Ketika membukakan pintu, satpam harus menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah.

Customer service hendaknya memiliki pemahaman yang baik tentang produk bank yang akan dijual kepada nasabah. Dengan demikian, ketika nasabah bertanya mengenai produk bank, maka *customer service* dapat menjelaskan dengan jelas dan lengkap tentang kemudahan, keunggulan, serta tingkat keuntungan atau bagi hasil yang didapat.

Teller merupakan petugas bank yang menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun nontunai dari nasabah. Ketika melayani nasabah *teller* harus dengan cepat dan tepat. Pelayanan tersebut dilakukan tanpa mengurangi keramahan *teller* kepada nasabah.

2. Dasar-Dasar Etika Pelayanan

Agar dapat melaksanakan etika pelayanan dengan baik, setiap karyawan bank harus memahami dasar-dasar etika pelayanan berikut.

a. *Politeness*

Politeness, yaitu sikap sopan yang harus diperlihatkan kepada pihak lain dalam suatu komunikasi. Sikap sopan santun yang perlu ditunjukkan oleh petugas bank sebagai berikut.

- 1) Kata-kata yang akan diucapkan sebaiknya diatur terlebih dahulu.
- 2) Penyampaian kata-kata sebaiknya lemah lembut.
- 3) Tidak menggunakan kata-kata yang meremehkan orang lain.
- 4) Jauhilah menggunakan kata "Kamu", tetapi gunakan kata "Anda/Bapak/Ibu".

5) Menyambut nasabah dengan salam dan tegur sapa yang ramah.

6) Sesama karyawan sebaiknya saling tegur sapa.

b. Respectful

Respectfull, yaitu sikap menghormati serta menghargai nasabah dengan baik dan wajar. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan cara berikut.

1) Menghargai pendapat dan usulan dari nasabah.

2) Mematuhi perintah atasan dan tidak membantahnya.

3) Mendengarkan pendapat dari bawahannya.

c. Attentive

Attentive, yaitu sikap penuh perhatian yang diperlihatkan kepada pihak lain dan diberikan secara baik dan wajar. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan cara berikut.

1) Mendengar dengan sungguh-sungguh perkataan yang disampaikan nasabah.

2) Memperhatikan nasib para karyawan, misalnya kenaikan gaji dan pangkat serta perbaikan fasilitas.

d. Cooperative

Cooperative, yaitu sikap suka menolong pihak lain yang membutuhkan pertolongan. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan cara berikut.

1) Membantu nasabah ketika kesulitan mengisi formulir.

2) Membantu sesama karyawan yang sedang mengalami kesulitan pekerjaan.

e. Tolerance

Tolerance, yaitu sikap tenggang rasa terhadap orang lain agar dapat diterima dan disukai di mana saja berada.

f. *Informality*

Informality, yaitu sikap ramah kepada pihak lain. Sikap ini bukan sikap formal (resmi) melainkan lebih ke sikap yang familiar, akrab, dan bersahabat. Sikap seperti ini bisa diperlihatkan dengan memberikan sapaan atau ucapan salam kepada siapa saja.

g. *Self Control*

Self control, yaitu sikap menguasai diri dan mengendalikan emosi dalam setiap situasi. *Customer service* selalu berusaha untuk tidak menyinggung perasaan atau mengganggu pikiran nasabahnya. Selain itu, tidak boleh membuat nasabah merasa kecewa atau marah.

3. Etika dalam Bersikap dan Berperilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Oleh karena itu, sangat penting bagi petugas bank untuk menjaga sikap dan perilakunya dalam melayani nasabah. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh petugas bank, yaitu jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu, tidak malas, murah senyum, lemah lembut, ramah, sopan, santun tutur katanya, hormat, simpatik, bertanggung jawab, serta suka menolong nasabah. Sikap mau melayani merupakan sikap utama dari seorang *customer service*.

4. Etika dalam Berpenampilan

Penampilan seorang petugas bank merupakan hal pertama yang akan dilihat oleh nasabah. Oleh karena itu, setiap petugas bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Secara umum penampilan yang ditampilkan oleh petugas bank sebagai berikut.

- a. Wajar, maksudnya sikap dan tindakannya tidak dibuat-buat.
- b. Rapi, serasi, bersih, serta tidak menggunakan aksesoris dan tata rias yang berlebihan.
- c. Mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
- d. Bersikap optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak.
- e. Berperilaku yang baik, lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap, tetapi tidak bersikap berlebihan di depan nasabah.
- f. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah sehingga nasabah merasa dihargai.
- g. Memberikan perhatian yang serius kepada nasabah.
- h. Membantu nasabah dalam menghadapi urusannya.

5. Etika dalam Berpakaian

Cara berpakaian yang baik adalah menggunakan pakaian dinas atau seragam yang sudah ditentukan oleh bank pada hari-hari tertentu. Oleh karena itu, beberapa hal yang harus diperhatikan seorang *customer service* dalam berpakaian sebagai berikut.

a. Bersih

Seorang *customer service* selalu berusaha untuk tampil dengan pakaian yang bersih. Pakaian bersih memberikan kesan nyaman, baik bagi yang memakainya maupun yang memandangnya.

b. Berpenampilan Sopan

Pakaian kerja yang dikenakan oleh karyawan bank harus sopan, tidak terlalu ketat atau terlalu mini sehingga memberikan kesan sopan.

c. Aksesori yang Sederhana

Khusus bagi seorang karyawan bank, hendaknya menggunakan perhiasan yang sederhana saja. Hindari penggunaan perhiasan yang mencolok, terlebih yang berkilauan. Aksesori semacam ini dapat mengundang perhatian orang lain dan bahkan dapat menimbulkan penilaian negatif terhadap citra karyawan bank dan juga banknya.

d. Norma dan Peraturan

Dalam berpakaian ada ketentuan resmi yang dikeluarkan oleh bank, tetapi ada juga norma yang sudah menjadi kebiasaan. Pakaian kerja petugas bank secara umum adalah pakaian kerja kantor dengan baju berwarna muda, celana gelap, dan memakai dasi (bagi pria) terutama bagi staf ke atas. Akan tetapi, untuk wanita umumnya menggunakan blazer dan bawahan yang sewarna.

Sumber: www.danamon.com



Gambar 3.3 Karyawan bank harus mengenakan seragam yang rapi

e. **Apik dan Rapi**

Apik berarti bersih dan bagus untuk dipandang. Jadi, pakaian kerja yang digunakan karyawan bank terutama *customer service* sebaiknya bersih, bagus, dan rapi. Hal itu akan menambah penilaian atas diri karyawan tersebut dan bank tempatnya bekerja.

Adapun, hal-hal yang harus dihindari oleh seorang *customer service* dalam berpakaian, antara lain kancing baju lepas, tidak mengikuti aturan perusahaan, saku penuh, aksesoris yang berlebihan, dan baju lengan tergulung.

6. Etika dalam Menerima Nasabah

Bagi sebuah bank, setiap nasabah akan membawa arti bisnis tersendiri. Oleh karena itu, cara menerima nasabah harus dipelajari menurut sopan santun yang berlaku. Cara menerima nasabah harus dilakukan dengan baik agar dapat memberikan kesan yang profesional, menyenangkan, dan memuaskan sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan atau bank yang bersangkutan.

Dengan demikian, hal-hal yang harus dilakukan oleh *customer service* saat menerima nasabah sebagai berikut.

- a. Segera bangun dari tempat duduk untuk menyambut nasabah.
- b. Tersenyum pada nasabah.
- c. Menyapa nasabah, misalnya dengan ucapan "Selamat pagi".
- d. Menawarkan bantuan, misalnya dengan kalimat, "Apa yang bisa kami bantu?".
- e. Apabila nasabah ingin menemui pimpinan, mintalah untuk mengisi buku tamu terlebih dahulu.
- f. Apabila ada nasabah atau tamu yang terpaksa menunggu, maka segera memohon maaf.

7. Etika Memberi Salam dan Tegur Sapa

Salam dan tegur sapa merupakan pintu gerbang pergaulan. Salam dan tegur sapa sangat bermanfaat untuk memulai suatu komunikasi. Adapun, komunikasi mutlak diperlukan dalam dunia bisnis, terutama aktivitas bisnis yang berhubungan dengan pelayanan jasa seperti *customer service*. Oleh karena itu, seorang *customer service* harus mengetahui beberapa hal mengenai etika memberi salam dan tegur sapa. Hal-hal tersebut sebagai berikut.

a. Bagaimana harus bersikap?

Seorang *customer service* harus tahu mengenai cara bersikap dan apa yang diucapkannya. Dalam tugas melayani, *customer service* harus memperhatikan sopan santun karena sangat berpengaruh terhadap ketenangan kerja, kepuasan pelanggan atau nasabah, dan mencapai tujuan akhir yaitu meningkatkan hasil perusahaan (bank).

b. Apa yang tidak boleh dilakukan?

Seorang *customer service* harus tahu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Hal itu cukup penting, karena menyangkut nama baik perusahaan. Dalam kondisi apa pun, usahakan nasabah jangan sampai tersinggung perasaannya. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang tidak boleh dilakukan oleh *customer service* saat memberi salam dan tegur sapa kepada nasabah, antara lain sebagai berikut.

- 1) Pada saat nasabah datang, *customer service* tetap duduk dengan sikap tidak peduli dan wajah yang tanpa senyum.
- 2) Berbicara dengan nasabah sambil mengunyah sesuatu.

- 3) Menggunakan kata "Kamu" atau "Engkau". Kata tersebut tidak boleh digunakan, karena kata-kata ini mengandung makna meremehkan lawan bicara dan tidak pantas untuk digunakan dalam bahasa resmi.
- 4) Berbenah diri di ruang pelayanan, misalnya menggunting kuku, memasang lipstik, menyisir rambut, atau membersihkan gigi. Oleh karena itu, sebelum memasuki ruang pelayanan, *customer service* harus merapikan diri terlebih dahulu di ruang khusus.
- 5) Memperlihatkan raut muka yang suram dan masam.
- 6) Memandang nasabah dengan raut muka jijik, mungkin karena ada nasabah yang berpenampilan jorok.
- 7) Mengucapkan kata "Haa" sebagai isyarat bahwa kurang mengerti atau kurang mendengar apa yang dikatakan nasabah. Selain itu, *customer service* juga tidak boleh membentak nasabah, misalnya disertai kata "ulangi".

8. Etika Bersalaman atau Berjabat Tangan

Bersalaman adalah suatu kebiasaan yang baik dalam setiap kali seseorang bertemu dengan orang lain. Hal-hal yang perlu dilakukan *customer service* saat bersalaman atau berjabat tangan dengan nasabah sebagai berikut.

- a. Berjabat tangan secara berdiri dan berhadapan dengan nasabah atau tamu. Hal ini berarti Anda menunjukkan rasa hormat, jika Anda sedang duduk berdirilah saat akan berjabat tangan dengan nasabah atau tamu.

- b. Apabila akan duduk kembali di kursi, duduklah setelah nasabah atau tamu mulai duduk.
- c. Saat berjabat tangan, rapatkan jari-jari Anda dan eratkan gengaman. Letakkan jempol di atas tangan nasabah atau tamu. Sedangkan jari-jari lainnya diletakkan di telapak tangannya, kemudian goyangkan dengan gerakan ke atas dan ke bawah sebanyak dua hingga tiga kali. Jangan terlalu keras dalam menggenggam tangan nasabah atau tamu yang datang.
- d. Saat berjabat tangan kontak mata perlu dijaga dan berilah senyuman hangat kepada nasabah atau tamu yang datang. Hindari untuk melihat ke arah tangan saat berjabat tangan.
- e. Selama berjabat tangan dengan nasabah atau tamu, ucapkan kalimat-kalimat singkat, seperti "selamat pagi" dan "selamat siang".
- f. Saat mengakhiri pelayanan, jangan lupa untuk kembali berjabat tangan dan ucapkan terima kasih.

9. Etika Bertelepon

Seorang *customer service* tentunya sudah tahu bagaimana cara menggunakan ataupun berbicara di telepon. Meskipun berbicara di telepon itu mudah, tetapi ada etika dan aturan tersendiri yang harus diperhatikan oleh seorang *customer service*. Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh *customer service* dalam etika bertelepon.

- a. Menyiapkan bahan pembicaraan sebelum menelepon.
- b. Mengucapkan salam sebagai pembuka kata.
- c. Menggunakan nada suara yang ramah dan wajar.
- d. Menyebutkan identitas diri atau bank tempatnya bekerja.

- e. Melakukan pembicaraan yang singkat dan tertuju pada soal yang penting saja.
- f. Menggunakan kalimat atau kata-kata yang jelas, tidak bertele-tele, dan mudah dipahami.
- g. Menggunakan bahasa yang baik dan volume suara yang cukup.
- h. Mengakhiri setiap pembicaraan dengan ucapan terima kasih ataupun salam.

Dok. Penerbit



Gambar 3.4 Etika bertelepon sangat penting bagi pelayanan nasabah

Beberapa hal yang tidak boleh dilakukan oleh seorang *customer service* saat bertelepon sebagai berikut.

- a. Menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan pekerjaan.
- b. Membiarkan pesawat telepon berdering terlalu lama.
- c. Menggunakan kalimat yang bernada perintah.
- d. Menggunakan suara yang keras dan bernada kesal atau marah.
- e. Membicarakan hal-hal yang bersifat rahasia.

- f. Melakukan pembicaraan dengan seseorang sambil menelepon orang lain.
- g. Melakukan pembicaraan terlalu cepat sehingga sulit dipahami.
- h. Menghentikan pembicaraan yang masih belum selesai secara tiba-tiba.
- i. Menutup telepon dengan keras sehingga menimbulkan suara.

10. Manfaat Etika Pelayanan

Melayani nasabah secara beretika mempunyai manfaat yang cukup luas, baik bagi bank maupun karyawannya. Manfaat tersebut sebagai berikut.

- a. *Communicative*
 - Communicative* memudahkan bank dalam berhubungan baik dengan setiap nasabah dan pandai membaca situasi. *Communicative* memiliki beberapa tujuan sebagai berikut.
 - 1) Dapat membantu dalam berkomunikasi dengan nasabah, sesama karyawan, dan atasan.
 - 2) Dapat mengenali kesukaan lawan bicara.
 - 3) Dengan banyak mendengarkan akan lebih baik daripada banyak berbicara karena akan memperoleh banyak masukan dari pihak lain.
- b. *Attractive*

Attractive, yaitu mampu mencari bahan pembicaraan tanpa melukai perasaan pihak lain dan diimbangi dengan selera humor yang tinggi. Kemampuan *attractive* ini dapat diperoleh dengan cara berikut.

 - 1) Banyak membaca pengetahuan umum dengan tujuan dapat memberikan wawasan yang luas.

- 2) Rajin mengikuti perkembangan dunia sehingga dapat memperkaya informasi.
- 3) Tekun membaca sejarah tokoh dunia yang sukses di bidangnya masing-masing agar dapat memotivasi diri sendiri.
- 4) Tidak mudah tersinggung dan pemaaf.

c. **Respectable**

Respectable, yaitu sikap lebih dahulu menghargai orang lain daripada menuntut dihargai orang lain. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan hal-hal berikut.

- 1) Hati-hati menjaga perasaan orang lain.
- 2) Menjaga panggilan yang terhormat bagi orang lain.
- 3) Tahu apa yang menjadi tabu.

d. **Self Confidence**

Self confidence, yaitu perilaku yang membuat individu memiliki pandangan positif dan realistis mengenai diri mereka sendiri dan situasi di sekelilingnya. Berikut ini beberapa kegiatan yang menunjukkan sikap tersebut.

- 1) Tekun membaca pengetahuan umum.
- 2) Berani melakukan diskusi.
- 3) Ikhlas dan terbuka dalam menerima kritik dan saran dari orang lain.
- 4) Bergaul dengan berbagai lapisan masyarakat.

Bab IV

Kaitan Kualitas Pelayanan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah



Nasabah merupakan aset utama bagi suatu bank. Agar memperoleh nasabah yang banyak sekaligus berkualitas, bank harus menjaga kepercayaan nasabah. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan yang berkualitas, kebutuhan nasabah akan terpenuhi dan nasabah merasa puas. Bagaimana kaitan kualitas pelayanan nasabah dengan kepuasan nasabah? Kita dapat mempelajarinya pada uraian berikut.

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terhadap nasabah menjadi suatu keharusan untuk dilakukan bank agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah. Karakteristik nasabah yang berbeda-beda tetap menuntut bank untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Jadi, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para nasabah atas pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan karena melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki bank.

1. Fokus kepada Nasabah

Ada banyak strategi yang dapat dilakukan bank untuk memperoleh pangsa pasar guna memenangkan persaingan di sektor jasa perbankan. Salah satunya dengan merebut hati nasabah. Faktor tingginya persaingan di antara perbankan membuat bank harus melakukan pengelolaan nasabahnya dengan baik. Sebagaimana diketahui, saat ini pilihan konsumen terhadap bank tidak hanya fokus pada produk saja, melainkan juga pada pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah menggambarkan hubungan baik yang dapat diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya.

Dalam menjalankan usahanya, bank harus berprinsip pada kepercayaan. Oleh karena itu, sebagai suatu organisasi yang fokus kepada nasabah, bank dituntut memiliki suatu aturan yang mengikat seluruh jajarannya. Dengan demikian, mereka dapat bertindak sesuai undang-undang, tata tertib, peraturan bank, dan kebijakan bank.

Berikut ini nilai-nilai yang dapat dikembangkan oleh bank untuk fokus kepada nasabah.

a. Profesionalisme

Profesionalisme dapat ditunjukkan dengan menguasai tugas dan bertanggung jawab untuk memberikan hasil terbaik. Perilaku profesionalisme yang perlu dikembangkan oleh petugas bank, yaitu kompeten dan bertanggung jawab pada tugas-tugasnya.

b. Respek kepada Pihak Lain

Respek kepada pihak lain dapat ditunjukkan dengan menghargai peran dan kontribusi orang lain, saling membantu, serta peduli terhadap lingkungan. Perilaku respek yang perlu dikembangkan oleh petugas bank, yaitu saling peduli, bekerja sama, ramah dan santun, serta komunikatif.

c. Integritas

Integritas merupakan sikap yang mengutamakan kejujuran, kedisiplinan, dan komitmen untuk membangun kepercayaan nasabah. Perilaku yang perlu dikembangkan oleh petugas bank, yaitu jujur, tulus, disiplin, dan berkomitmen.

d. Mengutamakan Nasabah

Setiap petugas bank harus mengutamakan pelayanan dan kepuasan nasabah. Perilaku utama yang harus dilakukan petugas bank, yaitu berorientasi ke-pada kecepatan, kemudahan, kenyamanan, proaktif, dan responsif.

e. Kesempurnaan

Kesempurnaan akan tercapai, jika petugas bank melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan nilai tambah dan selalu menjadi yang terbaik. Perilaku dan sikap yang harus dikembangkan petugas bank, antara lain inovatif dan kreatif serta berorientasi pada nilai tambah dan hasil yang terbaik.

Adapun, jika dilihat dari sudut pandang nasabah ada lima hal yang digunakan nasabah untuk menilai kualitas pelayanan bank. Kelima hal tersebut sebagai berikut.

a. Berwujud (*Tangibles*)

Tangibles merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dengan demikian, aspek *tangibles* merupakan aspek dalam pelayanan. Nasabah akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki bank harus dapat diandalkan. Contohnya, gedung yang nyaman, komputer yang canggih, dan seragam karyawan yang bagus.

Atribut *tangibles* yang lain adalah promosi. Brosur dan *leaflet* yang dipajang di sebuah bank akan memengaruhi nasabah dalam menilai kualitas pelayanan. Selain itu, nasabah bank akan merasa kecewa, jika kesulitan mencari formulir yang dibutuhkan, misalnya formulir setoran uang tunai, tarik uang tunai, transfer uang, kliring, dan pembayaran. Demikian juga jika formulir-formulir tersebut tidak tertata dengan rapi, maka kesan yang tercipta dari nasabah, yaitu pelayanan yang kurang memuaskan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kinerja petugas bank harus sesuai

dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, serta pelayanan yang sama untuk semua nasabah dan tanpa ada kesalahan. Berikut tiga hal yang dapat dilakukan bank dalam meningkatkan keandalannya.

- 1) Pembentukan budaya kerja tanpa ada kesalahan (*error free* atau *no mistake*).
- 2) Peningkatan infrastruktur yang memungkinkan bank untuk memberikan pelayanan tanpa ada kesalahan.
- 3) Uji coba pelayanan sebelum suatu layanan diluncurkan.

c. **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah. Ketanggapan terdiri atas beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

d. **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan merupakan kemampuan dan memberi rasa aman serta keramahan dan kesopanan petugas bank dalam meyakinkan kepercayaan nasabah. Jaminan mencakup pengetahuan, komunikasi, kepercayaan, rasa aman, kemampuan, dan kesopanan. Jaminan dari perusahaan bertujuan untuk memunculkan kepercayaan nasabah. Semakin tinggi tingkat jaminan pada suatu bank, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah kepada bank tersebut.

e. **Empati (*Empathy*)**

Empati berkaitan dengan perhatian dan kenyamanan nasabah. Harapan yang diinginkan bank dengan adanya empati adalah nasabah akan melakukan transaksi ulang. Dengan demikian, petugas bank harus memberikan perhatian kepada nasabah dan berupaya untuk memahami keinginan nasabah.

2. Budaya Pelayanan

Pentingnya masalah pelayanan membuat semua bank memprioritaskan pelayanan sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima bukanlah sekadar memenuhi harapan nasabah saja, melainkan harus memberikan pelayanan yang melebihi harapan nasabah sehingga bank dapat memberikan kepuasan secara optimal kepada nasabah. Pelayanan ini sering disebut sebagai pelayanan prima atau pelayanan unggul. Pelayanan tersebut merupakan kebutuhan mutlak bagi semua bank agar para nasabah merasa puas.

Pelayanan prima di bank dapat diterapkan dengan membangun sinergi yang meliputi tiga faktor, yaitu visi, citra, dan budaya. Visi adalah menentukan hal-hal yang ingin dicapai oleh bank, misalnya ingin menjadi bank kebanggaan masyarakat yang menawarkan pelayanan terbaik dengan harga yang kompetitif kepada segmen pasarnya. Citra adalah cara pandang nasabah terhadap bank, misalnya nasabah menilai bank dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Adapun, budaya adalah dasar penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang dilakukan secara konsisten oleh karyawan bank yang diwariskan kepada karyawan baru sebagai cara yang tepat untuk menyelesaikan suatu masalah, terutama masalah pelayanan nasabah.

Berdasarkan ketiga faktor di atas, faktor budaya merupakan faktor yang menyangkut masalah perilaku dan menuntut karyawan untuk berbuat dalam hal pelayanan. Budaya pelayanan akan menumbuhkan identitas diri dari setiap karyawan dan keterikatan terhadap pekerjaan.

Budaya pelayanan dapat diwujudkan jika petugas bank berperan sebagai pelayan nasabah. Hal itu dilakukan demi terciptanya kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada nasabah. Dengan demikian, segala pelayanan dapat

memberikan manfaat, misalnya terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk promosi melalui komunikasi dari mulut ke mulut.

Ketiga faktor di atas harus berjalan beriringan agar terbentuk suatu hubungan yang positif. Visi ataupun citra bank yang bagus tidak akan berjalan dengan baik, jika tidak didukung dengan budaya yang baik. Untuk menciptakan visi dan membentuk citra yang baik, bank harus memperbaiki budaya pelayanan dengan membangun komitmen bersama. Komitmen bersama adalah semua petugas bank bersama-sama memperbaiki cara berpikir, berperilaku, berkemampuan, dan berkemauan serta berpengetahuan mulai dari tingkat pimpinan, manajer, sampai pada tingkatan karyawan terendah. Pelayanan yang baik akan terlaksana dengan baik, jika bank benar-benar mempunyai komitmen bersama untuk melayani. Apabila memaksakan diri melakukan pelayanan tanpa ada kemauan untuk melayani, maka akan memunculkan budaya pelayanan yang buruk dan bahkan dapat menimbulkan konflik atau kekecewaan dari nasabah. Hal tersebut harus dihindari, karena dapat menurunkan reputasi diri dan citra bank itu sendiri.

Agar budaya pelayanan dapat benar-benar membudaya dan menjadi napas para petugas bank, maka dari awal dibiasakan melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara berikut.

- a. Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan ramah. Dalam membangun budaya pelayanan, petugas bank sebaiknya menghindari kesalahan-kesalahan yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama dan kurang efisien, serta memberikan kesan yang berbelit-belit. Selain itu, berikan kepuasan bukan hanya dari produk

yang ditawarkan bank saja, tetapi mencakup proses memperoleh produk tersebut. Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan menjadi cepat, tepat, dan ramah.

- 1) Kemampuan, yaitu pengetahuan mengenai produk keahlian menjual yang seutuhnya untuk mendukung program pelayanan. Selain itu, dibutuhkan juga kemampuan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif.
 - 2) Sikap dan penampilan, yaitu perilaku ketika berhadapan dengan nasabah karena perilaku menunjukkan identitas diri. Contohnya, cara berbicara, bahasa tubuh, atau cara berpakaian.
 - 3) Perhatian dan tindakan, yaitu suatu kepedulian dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah serta melakukan tindakan yang nyata untuk melayani.
 - 4) Tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian. Saat petugas bank melakukan pelayanan jangan membuat nasabah merasa disudutkan. Selain itu, petugas bank harus bertanggung jawab jika nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab tersebut dapat dilakukan dengan cara menangani keluhan nasabah hingga terselesaikan dengan baik.
- b. Kemudahan, kelengkapan, dan kenyamanan di dalam mendapatkan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, faktor kemudahan dalam pelayanan juga perlu diperhatikan, yaitu menyangkut kejelasan dalam tata cara pelayanan. Petugas bank harus memberikan informasi dengan jelas dan terbuka kepada nasabah agar informasi

mudah diketahui dan dipahami. Kelengkapan dalam hal pelayanan menyangkut masalah ketersediaan pelayanan sarana dan prasarana pendukung lainnya. Adapun, kenyamanan berkaitan dengan lokasi bank, ruangan yang ber-AC, toilet yang bersih, meja kerja yang rapi, tempat antrean yang memadai, pelayanan yang menyenangkan, serta tempat parkir yang luas dan nyaman harus tetap diperhatikan.

Sumber: www.sealdeal.wordpress.com



Gambar 4.1 Antrean yang rapi akan membuat nasabah merasa nyaman

Setelah semua benar-benar dijalankan dan dibiasakan dalam pekerjaan bank sehari-hari yang disertai dengan komitmen bersama untuk memberikan pelayanan yang optimal, maka budaya pelayanan akan terwujud. Bagaimanapun juga budaya melayani lebih mulia daripada budaya dilayani.

B. Kepuasan Nasabah

Konsumen dalam menggunakan jasa perbankan akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Masalah kepuasan nasabah merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif.

Hal ini karena kepuasan nasabah yang satu dengan yang lain berbeda walaupun jasa yang diberikannya mempunyai kualitas pelayanan yang sama. Bagaimanakah nasabah dapat dikatakan puas dengan pelayanan bank? Kita akan mengetahuinya dalam uraian berikut.

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin, yaitu "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai, sedangkan "*facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja berada di atas persepsi konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja berada di bawah persepsi konsumen, maka konsumen akan merasa kecewa.

Memuaskan kebutuhan nasabah merupakan keinginan setiap perusahaan termasuk perbankan. Selain merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan, maka akan membeli dan menggunakan kembali produk atau jasanya.

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh bank. Kelima faktor tersebut sebagai berikut.

a. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

b. Kualitas Produk

Nasabah akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

c. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.

d. Situasi

Situasi menunjukkan keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah saat mendapatkan pelayanan tersebut.

e. Biaya

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

Pada intinya kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi akhir dari pembelian nasabah yang mana jasa yang digunakan sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama ataupun melebihi harapan nasabah. Adapun, ketidakpuasan terjadi pada saat hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

Oleh karena itu, sangat penting bagi sebuah bank untuk memuaskan nasabahnya. Hal tersebut karena kepuasan nasabah akan memberikan beberapa manfaat bagi bank. Manfaat tersebut sebagai berikut.

- a. Hubungan antara bank dan nasabah menjadi harmonis.
- b. Dasar yang baik bagi penggunaan produk yang ditawarkan.
- c. Terciptanya loyalitas nasabah.
- d. Terbentuknya suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pihak bank.

- e. Reputasi bank menjadi lebih baik di mata nasabah.
- f. Laba yang diperoleh bank menjadi meningkat.

2. Konsep Kepuasan Nasabah

Bagi perbankan, memuaskan nasabah merupakan hal penting yang tidak boleh diabaikan. Kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat luas. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah bisa dimulai dari penentuan nasabah kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Menurut Tjiptono (2008), beberapa metode dalam pengukuran kepuasan nasabah sebagai berikut.

a. Sistem Keluhan dan Saran

Bank wajib memberi kesempatan serta akses yang mudah dan nyaman kepada nasabah untuk menyampaikan saran, kritik, usulan, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus yang bebas pulsa, *website* atau media lainnya. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi pihak perusahaan sehingga dapat mengatasi masalah secara cepat dan tepat.

b. Survei Kepuasan Nasabah

Survei kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui pos, telepon, email maupun wawancara pribadi. Melalui survei, bank akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus

memberikan kesan positif bahwa bank menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.

c. Pembeli Bayangan

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan sebagai nasabah potensial produk bank pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perbankan. Berdasarkan pengalaman tersebut, mereka diminta untuk menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk bank pesaing. Selain itu, *ghost shopping* juga dapat digunakan untuk mengamati bagaimana karyawan bank pesaing melayani nasabah dan cara penanganan keluhan dari nasabah.

d. Analisis Nasabah yang Beralih

Bank menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti dan beralih ke bank lain. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Pengukuran dan penilaian kualitas tingkat kepuasan erat hubungannya dengan kualitas jasa yang diberikan bank. Berikut ini beberapa manfaat pengukuran aspek kualitas bagi pimpinan dan pemilik bank.

- a. Mengetahui dengan baik proses bisnis banknya.
- b. Mengetahui cara melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus. Hal itu dilakukan untuk memuaskan nasabah terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

3. Prinsip Kepuasan Nasabah

Suka atau tidak, bank merupakan sebuah perusahaan yang sangat mengedepankan kepuasan nasabah. Bank tidak pernah berhenti menghasilkan produk-produk terkemuka dan memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, nasabahnya akan merasa puas. Ada 10 prinsip yang dapat dijadikan pedoman untuk memenuhi kepuasan nasabah. Prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut.

a. Menjadi Karyawan Terpercaya

Setiap karyawan bank harus menjadi karyawan yang percaya bahwa kepuasan nasabah memang dibutuhkan dan diperlukan. Nasabah yang puas akan menjadi iklan gratis bagi bank, yaitu dengan media promosi dari mulut ke mulut. Dengan demikian, promosi ini akan lebih dipercaya oleh nasabah lainnya, dibandingkan dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Dengan percaya akan kepuasan nasabah, maka bank akan menghemat biaya operasional dan memperoleh laba yang lebih tinggi.

b. Nasabah yang Tepat

Untuk mendapatkan kepuasan nasabah, bank harus memulai dari melayani nasabah yang tepat. Petugas bank dalam melakukan strategi harus tepat dan yakin bahwa segmen yang dituju cocok dengan kapabilitas bank. Apabila bank salah dalam memilih nasabah yang tepat, maka sebaik apa pun bank menawarkan suatu produk hasilnya akan percuma.

c. Manajemen Kepuasan Nasabah

Dalam menawarkan suatu produk, bank harus menyadari tentang kepuasan nasabah. Hal yang bisa memuaskan nasabah adalah semua hal yang bisa memenuhi harapan mereka sehingga bank harus memberikan ta-

waran yang rasional. Dengan demikian, nasabah tidak akan berharap terhadap sesuatu yang di luar kapabilitas bank. Jadi, jangan sampai terjadi promosi yang terlalu besar daripada kenyataannya. Apabila bank dalam berkomunikasi terlalu memberikan harapan yang tidak sesuai dengan kenyataan, maka nasabah akan merasa kecewa dan beralih ke bank lain.

d. Harapan dan Persepsi Nasabah

Apabila berbicara mengenai harapan dan persepsi nasabah, maka berkaitan dengan unsur-unsur emosional dan psikologis. Dengan demikian, bank kesulitan menggunakan alasan-alasan rasional untuk mengatakan bahwa mereka bisa memuaskan nasabah. Hal tersebut sangat penting bagi bank untuk mengetahui apa yang diinginkan nasabah. Keinginan nasabah tersebut menjadi hal yang pantas diperebutkan bank dalam memberikan pelayanan yang baik.

e. Menawarkan Produk yang Memberikan Kepuasan

Dalam menawarkan produk yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah, maka bank tidak bisa menyamaratakan tingkat kepuasan nasabah karena tingkat kepuasannya berbeda-beda. Dengan demikian, bank harus menentukan faktor-faktor yang bisa memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Faktor-faktor tersebut meliputi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, atau faktor biaya dalam memperoleh produk tersebut. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, maka bank dapat menentukan cara untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

f. Memahami Kontak dengan Nasabah

Bank harus menyadari bahwa setiap kontak dengan nasabah akan menjadi sebuah peristiwa yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap kenyataan

yang ditawarkan oleh bank. Dengan demikian, bank tidak boleh menganggap bahwa pertemuan dengan nasabah merupakan hal yang tidak penting. Jadi, jagalah kontak yang baik dengan nasabah agar tidak gagal dalam memuaskan nasabah.

g. Mendengarkan Nasabah dengan Baik

Tingkat kepuasan nasabah selalu berubah, karena kebutuhan dan keinginan serta harapan mereka juga selalu berubah. Oleh karena itu, bank harus peka terhadap perubahan. Selain itu, bank harus menjadi pendengar yang baik bagi nasabahnya dengan menerapkan strategi mendengarkan dengan baik sebagai wujud perhatian dan empati terhadap nasabah.

h. Melayani Nasabah adalah Senjata Ampuh

Pelayanan merupakan salah satu senjata ampuh untuk memuaskan nasabah. Oleh karena itu, pelayanan harus diterapkan dengan baik agar bank mampu meraih nasabah yang banyak dan berkualitas.

i. Kepemimpinan yang Baik

Kepemimpinan ini berkaitan dengan cara bank menjadi pendengar yang baik dan memanjakan nasabahnya. Apabila bank dapat memengaruhi dan memandu nasabah dengan baik, maka bank menjadi pemenang dalam persaingan bisnis.

j. Kepuasan Nasabah Merupakan Proses Tanpa Akhir

Kepuasan nasabah merupakan sebuah proses yang tidak akan pernah berakhir karena kepuasan nasabah selalu berubah. Dengan demikian, bank juga harus terus melakukan perubahan untuk tetap menjadi pemimpin dalam proses kepuasan nasabah.

- ATM** : anjungan tunai mandiri, yaitu mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan menggunakan kartu magnetis bank yang berkode atau bersandi. Melalui mesin tersebut nasabah dapat mengambil uang tunai, mentransfer dana antarrekening, dan transaksi rutin lainnya
- bank devisa** : bank yang memperoleh surat penunjukan dari Bank Indonesia untuk dapat melakukan kegiatan usaha perbankan dalam valuta asing
- biljet giro** : surat perintah dari nasabah kepada bank penyimpan dana untuk memindahkan sejumlah dana dari rekening yang bersangkutan kepada rekening pemegang yang disebutkan namanya
- cek** : perintah tertulis nasabah kepada bank untuk menarik dananya sejumlah tertentu atas nama yang tercantum dalam cek tersebut
- frontliner** : orang yang berhadapan dan berhubungan langsung dengan nasabah, yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan
- giro** : simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, biljet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan
- inkaso** : sebuah layanan bank untuk penagihan pembayaran atas surat/dokumen berharga kepada pihak ketiga di tempat atau kota lain di dalam negeri

obligasi

: surat utang jangka menengah-panjang yang dapat diperjualbelikan, yang mana berisi janji dari pihak yang menerbitkan untuk membayar imbalan bunga (kupon) pada periode tertentu dan melunasi pokok utang pada waktu yang telah ditentukan kepada pihak pembeli obligasi tersebut

PIN

: *personal identification number*, yaitu nomor rahasia yang diberikan kepada pemegang kartu (kartu kredit, kartu ATM, dan kartu debit) yang nomor kodenya dapat diberikan oleh bank atau perusahaan pembiayaan atau ditentukan sendiri oleh pemegang saham

safe deposit box

: fasilitas layanan perbankan dalam menyediakan nasabahnya berupa suatu kotak penyimpanan yang aman. Aman, artinya kotak tersebut terbuat dari bahan yang tahan api dan ledakan pada kekuatan tertentu

SBI

: sertifikat Bank Indonesia, yaitu surat berharga yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebagai pengakuan utang berjangka waktu pendek (satu sampai tiga bulan) dengan sistem diskonto atau bunga

tabungan

: simpanan yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu

wesel

: surat perintah yang dibuat oleh kreditor yang ditujukan kepada debitur untuk membayar sejumlah uang tertentu pada tanggal tertentu sebagaimana disebutkan dalam surat wesel tersebut

Pustaka

- Anggraeni. 2008. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Surabaya: Program Diploma STIE Perbanas.
- Bankinang, Nur Aisyah. 2012. "Pengukuran Kepuasan Pelanggan", (online), (www.nuraisyah.net), diakses pada 27 September 2013).
- Bank Indonesia, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran. 2011. "Mengenal Cek dan Billet Giro", (online), (www.bi.go.id), diakses pada 25 September 2013).
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- L, Murni Anugrah. 2010. *Layanan Jasa Perbankan*. Yogyakarta: CV KTSP.
- Oddang. 2013. "Kode Etik Bankir Indonesia", (online), (<http://www.bankinews.com>), diakses pada 20 September 2013).
- Putra, Mohamad Fajri Mekka. 2008. "Kode Etik Bankir Indonesia", (online), (www.hrcentro.cpm), diakses pada 27 September 2013).
- Rindjin, Ketut. 2008. *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahyono, Budi. 2012. "Pengertian tentang Kualitas Pelayanan", (online), (<http://pendidikanekonomi.com>), diakses pada 24 September 2013).

Indeks

- A**
attentive, 46
attractive, 55
- B**
bank devisa, 22
bank draft, 23
bank garansi, 23
bankir, 5, 6, 8–12,
14–18, 21
bilyet giro, 22
bonafiditas, 13
- C**
cek, 22, 23
communicative, 55
confidential principle,
8
cooperative, 46
customer service,
34–38, 40, 44, 45,
47–54
- D**
debitur, 18, 25, 27,
30
deposito, 18, 25, 26,
44
- E**
empati, 43, 61, 72
etika perbankan, 2, 3,
5, 6, 12, 18–20, 23,
28, 29, 51
- F**
fiduciary principle, 8
frontliner, 44
funding, 21
- G**
giro, 21, 22, 25
- I**
informality, 47
inkaso, 23
investasi, 3, 12, 21,
22, 25, 43
- K**
kode etik, 8–12, 29
kredit, 2, 3, 5, 8,
21–23, 25, 27, 30
kredit investasi, 21,
25
kredit konsumtif, 21
kredit modal kerja, 25
kredit perdagangan,
21
kredit produktif, 21
kredit profesi, 21
kreditor, 26, 27, 30
- L**
lending, 21
letter of credit, 23
likuiditas, 12
- O**
obligasi, 22
- P**
politeness, 45
prudential principle,
8
- R**
reliability, 60
rentabilitas, 12, 13
respectable, 55
respectfull, 46
responsiveness, 61
- S**
safe deposit box, 23
self confidence, 56
self control, 47
solvabilitas, 12
stakeholders, 13–15
- T**
tabungan, 21, 25,
26, 44
tangibles, 60
teller, 44, 45
tolerance, 46
- W**

