

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PERBANKAN SYARIAH**

##### **1. Pengertian**

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Alquran dan Hadis Nabi Saw. Atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonia dan Perwataatmadja membedakan bank Islam menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam. Bank Islam adalah (1) Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. (2) Adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan Hadis.<sup>1</sup> Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariat Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang di khawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan

---

<sup>1</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 2-3.

pembiayaan perdagangan.<sup>2</sup> Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan syariah ialah bank yang beroperasinya hanya berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional yang kemudian diadopsi oleh Bank Indonesia dalam bentuk Bank Indonesia. Akan tetapi pada tahun 2008, Perwakilan Rakyat dengan Pemerintah, mengesahkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Aspek baru yang diatur pada UU ini adalah terkait dengan tata kelola (*corporate governance*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), manajemen risiko (*risk management*), penyelesaian sengketa, otoritas fatwa dan komite perbankan syariah serta pembinaan dan pengawasan perbankan syariah. Sedangkan, menurut penulis perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi dan sistemnya dengan menggunakan prinsip dan aturan-aturan islam yang berlandaskan Alquran dan sunnah.

## **B. STRATEGI PEMASARAN JASA**

### **1. Pengertian Strategi**

Strategi dalam suatu perusahaan adalah suatu rencana yang fundamental untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya usaha suatu organisasi.

Dalam istilah manajemen, strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling berhubungan dalam waktu dan ukuran. Seperti yang dikatakan oleh Kenneth R. Andrews bahwa strategi

---

<sup>2</sup> *Ibid*, h.4.

perusahaan adalah pola keputusan dalam perusahaan yang menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud atau tujuan yang menghasilkan kebijaksanaan utama dan merencanakan untuk pencapaian tujuan serta merinci jangkauan bisnis yang akan dikejar oleh perusahaan.<sup>3</sup> Menurut penulis, strategi adalah penetapan sasaran dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

## **2. Tahapan-Tahapan Strategi**

Seperti yang dikatakan oleh Joel Ross dan Michael bahwa sebuah organisasi tanpa adanya strategi seperti kapal tanpa kemudi, bergerak, berputar, tanpa lingkaran, organisasi yang demikian seperti pengembara tanpa tujuan tertentu.<sup>4</sup>

Proses strategi terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

### **a. Perumusan Strategi**

Dalam perumusan strategi termasuk di dalamnya ialah mengembangkan visi dan misi perusahaan, menentukan kekuatan dan kelemahan internal perusahaan, menetapkan tujuan jangka panjang perusahaan, membuat sejumlah strategi alternatif untuk perusahaan, dan memilih strategi tertentu untuk perusahaan.

---

<sup>3</sup> Khotibul Umam, dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 89.

<sup>4</sup> George A. Steiner dan Jhon B. Miner, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1997), h. 18.

## **b. Pelaksanaan Strategi**

Pelaksanaan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategi dapat dilaksanakan. Penciptaan struktur organisasi perusahaan yang efektif, pengarahannya kembali usaha-usaha pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, serta menghubungkan kompensasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi perusahaan.

## **c. Evaluasi Strategi**

Evaluasi strategi adalah tahap akhir manajemen strategi para manajer harus benar-benar mengetahui alasan strategi-strategi tertentu tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam hal ini, evaluasi strategi adalah cara pertama untuk memperoleh informasi. Semua strategi dapat diubah sewaktu-waktu karena faktor eksternal dan internal selalu berubah.

## **C. KUALITAS PELAYANAN**

### **1. Pengertian Kualitas**

Menurut direktur G.E, John F. Welch, Jr. “ kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”. Terdapat hubungan erat antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Beberapa pakar telah

mendefinisikannya sebagai “tepat guna” sesuai persyaratan bebas penyimpangan dan sebagainya.

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.<sup>5</sup>

Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sebuah perusahaan yang hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan pelanggannya disebut perusahaan berkualitas.<sup>6</sup>

## **2. Pengertian Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Definisi pelayanan ialah kegiatan yang menolong dan menyediakan apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang ulang. Kamus lengkap bahasa Indonesia, pelayanan ialah sebagai pembuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 48.

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 49.

<sup>7</sup> Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 105.

Bahkan dalam Alquran tentang pelayanan juga telah di jelaskan dalam surah Ali-Imran ayat 159:

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali Imran: 159)<sup>8</sup>

Pada ayat di atas, dijelaskan bahwa Rasul memiliki sikap lemah lembut tidak mudah marah kepada umatnya. Pimpinan yang kasar dan berkeras hati atau kaku sikapnya, maka orang lain akan segan menghampirinya. Sehingga orang akan menjauh satu persatu, apabila orang yang telah menjauh maka janganlah orang itu yang disalahkan melainkan selidikilah cacat pada diri sendiri. Begitu juga dalam melayani nasabah seorang pegawai bank haruslah bersikap ramah dan lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman, senang dan puas ketika

---

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim Surat Ali Imran Ayat 159*, (Jakarta, Departemen Agama RI, 2018), h. 17.

melakukan transaksi. Ketika nasabah merasa pelayanannya bagus maka nasabah tersebut akan terus menggunakan jasa bank tersebut.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada nasabah itu penting, tanpa nasabah suatu bank tidak ada artinya. Di bagian lain juga telah dijelaskan bahwa nasabah itu berarti adalah dana, tanpa nasabah tidak akan ada dana. Begitu penting ibaratnya darah tanpa manusia, tanpa darah manusia tidak dapat hidup. Demikian pula bank, tanpa dana bank tidak bisa melakukan kegiatannya.

Oleh karena itu, suatu perusahaan yang bernama “Bank” harus mencari dan menarik nasabah sebanyak mungkin. Untuk dapat menarik agar nasabah mau membuka rekeningnya pada bank, diperlukan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sebenarnya “kebutuhan nasabah” merupakan bisnis bank yang sebenarnya, karena itulah satu-satunya bisnis dunia perbankan.

Pelayanan yang prima atau keunggulan layanan adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank tertentu. Dalam persaingan bisnis perbankan yang sangat ketat pada saat ini, maka keunggulan layanan harus diterapkan ke semua perbankan di negara. Dari waktu ke waktu harapan nasabah kepada bank semakin meningkat. Nasabah membutuhkan pelayanan *teller* yang cepat, jaringan ATM yang luas, kemudahan bertransaksi keuangan dan bahkan hingga keramahan petugas satpam bank.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2009), h. 11.

Untuk dapat memperoleh kualitas pelayanan yang lebih prima, kepada yang bertugas sebagai ujung tombak pemasaran perlu dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan perbankan yang luas. Bila hal itu dapat dilakukan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah atau pelanggan lainnya yang berkunjung ke bank.<sup>10</sup>

#### Dimensi-dimensi Kualitas Layanan

- a. *Tangible* (berwujud) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) : Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijadikan dapat diandalkan, dan akurat.
- c. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan) : kesedian untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan)

Kredibilitas : Kepercayaan, kejujuran penyedia pelayanan.

Keamanan : Kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan.

Kompetensi : Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan

Sopan santun : Kesopanan, rasa hormat, pertimbangan dan keramahan personel layanan.

- e. *Empathy* (Perhatian)

Akses : Mudah di dekati dan mudah di kontak.

Komunikasi : Mendengarkan pelanggan dan menjaga agar mereka terinformasikan dalam bahasa yang bisa mengerti.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, h. 12.

Memahami pelanggan : Membuat upaya untuk mengenali pelanggan dan kebutuhan mereka.<sup>11</sup>

#### **4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik**

Setiap bank yang selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya, nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *frontliner*, yaitu:

##### **a. Tersedia Sarana Prasarana Yang Baik**

Nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik agar nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

##### **b. Tersedia karyawan yang baik**

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* dan *teller* yang melayaninya. Petugas *frontliner* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, petugas *frontliner* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *frontliner* juga harus mampu memikat dan

---

<sup>11</sup> Christoper Lovelock ddk, *pemasaran jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 154.

mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Karena itu sebelum menjadi *frontliner*, seseorang harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

**c. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai**

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* dan *teller* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika para *frontliner* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan nasabah.

**d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat**

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

**e. Mampu Berkomunikasi**

Petugas *frontliner* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, juga mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *frontliner* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

**f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi**

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *frontliner* harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun.

Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

**g. Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik**

Untuk menjadi *customer service* dan *teller* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *frontliner* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* dan *teller* perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

**h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah**

*Frontliner* harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *frontliner* yang lamban akan membuat nasabah lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

**i. Mampu Memberikan Kepercayaan Nasabah**

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu di jaga kepercayaannya. Semua

ini melalui pelayanan petugas *frontliner* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.<sup>12</sup>

#### **D. FRONTLINER**

Sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi senyum, sapaan, salam, serta rujukan solusi jika di perlukan. Secara umum tugas seorang *frontliner* bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Bagian yang bertugas sebagai *frontliner* adalah *customer service* dan *teller*.

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan *frontliner* meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *frontliner* adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Fisik.

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 209-201.

Seorang *frontliner* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan.

## 2) Persyaratan Mental.

Seorang *frontliner* harus memiliki kepribadian yang baik, dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah mental seorang *frontliner* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa.

Seorang *frontliner* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *frontliner*.

## 3) Persyaratan Kepribadian.

Seorang *frontliner* harus memiliki kepribadian yang baik. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. Seorang *frontliner* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*) tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

#### 4) Persyaratan Sosial

Seorang *frontliner* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah, harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul dengan semua kalangan, harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan, dan harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>13</sup>

Sebagai seorang *frontliner*, penampilan seorang *customer service* dan *teller* sangat penting karena mereka langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh *customer service* dan *teller* mencerminkan citra diri perusahaan.

Penampilan seorang *frontliner* yang baik adalah :

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.
- b. Untuk pria rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi. Untuk wanita menggunakan jilbab sesuai ketentuan bank.
- c. Rias wajah tidak menyolok jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna seragam.
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel. Untuk wanita menggunakan sepatu dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.
- f. Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.
- g. Tidak boleh memakai aksesoris yang berlebihan.

#### 1. *Customer Service*

---

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 194-196.

*Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

*Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah (1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. (2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>14</sup>

Dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, *customer service* memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai *frontliner officer*
- b. Sebagai *resepsionis*
- c. Sebagai *deskman*

---

<sup>14</sup> Wista, Supervisor BRI Syariah, Wawancara Pribadi, Medan, 2 Februari 2018.

- d. Sebagai *salesman*
- e. Sebagai *customer relation officer*
- f. Sebagai *komunikator*<sup>15</sup>

## 2. *Teller*

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *frontliner* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.<sup>16</sup>

Sistem *teller* adalah satu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang bisa di tempuh dalam sistem karir.

Dalam penerapan sistem *teller* terdapat beberapa jenis *teller* sebagai berikut:

### a. *Corporate Teller*

*Corporate teller* adalah yang hanya melaksanakan pembayaran kepada penerima setoran dan nasabah perusahaan.

### b. *Individual Account Teller*

Jenis *teller* ini adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada menerima setoran dan nasabah perorangan.

### c. *NonCash Teller*

*Noncash teller* merupakan *teller* yang hanya melaksanakan penerimaan setoran nontunai.

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 182.

<sup>16</sup> Zakia, Teller BRI Syariah, Wawancara Pribadi, Medan, 9 Februari 2018.

**d. *Foreight Exchange Teller***

*Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai valuta asing.

**e. *Local Currency Teller***

*Teller* yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang negara setempat.

**f. *Express Teller***

*Express teller* merupakan teller yang hanya melaksanakan pembayaran tunai di bawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliputi cek yang bersangkutan.

**g. *Mixed Transaction Teller***

Yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.

**h. *Special Teller***

*Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.<sup>17</sup>

Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.

---

<sup>17</sup> Faisal Afif, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, (Jakarta: PT Eresco, 1996), h. 30-31.

- c. Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).
- d. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional.
- e. Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.

Sebagai *frontliner*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan *Teller*”. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah, *teller* wajib menjaga kerapian dan kebersihan *teller*. *Teller* juga mendukung dalam produk-produk bank kepada nasabah. Karena bertemu langsung dengan nasabah, *teller* juga menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan.

Pekerjaan *teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu bank.

Pekerjaan *teller* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko bank melalui penerapan *know your customer* (KYC) dan anti *money laundering* dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah.

Seorang *teller* memiliki tanggung jawab diantaranya:

- a. Nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer, dengan teliti dan cepat.
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- c. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- d. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*.
- e. Patuh terhadap peraturan perusahaan.