BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian terdahulu atau tinjauan pustaka adalah memeriksa hasil penelitian terdahulu pada perpustakaan. Berikut ini beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu :

1. Agus Salim Harahap, Saparuddin Siregar, Melakukan penelitian dalambentuk jurnal pada tahun 2020 dengan Judul "RISIKO OPERASIONAL PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH" (Harahap & Siregar, 2020:561)

   Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang risiko operasional pada pembiayaan murabahah dengan menggunakan studi kepustakaan. Adapun ruang lingkup ini ditujukan pada praktek akad pembiayaan murabahah pada perbankan syariah mengingat bahwa pembiayaan murabahah telah mengalami perkembangan sampai pada tingkat yang cukup signifikan sebagai intermediasi terjaga. Untuk membahas bagaimana risiko itu terjadi, kemudian bagaimana manajemen risiko itu membuat proteksi agar risiko operasional tidak menjadi penghambat dari perkembangan pembiayaan murabahah. Dengan berbagai temuan yang ada perlu dibahas dan dipertajam analisis mengenai risiko operasional pembiayaan murabahah yang bias saja muncul dikemudian hari jika tidak dimanage dengan baik. Hasil investigasi dari bencana financial beberapa perusahaan diberbagai Negara ternyata penyebab utama adalah kelemahan atau tidak melakukan manajemen operasional.

   Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada obyek penelitian yaitu tentang Risiko operasional pada pembiayaan murabahah dengan metode penelitian Studi pustaka. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang Risiko Operasional Pada Teller dan Customer Service Bank syariah Indonesia pada masa pandemiCovid-19 dengan metode deskriptif kualitatif.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian ini sama-sama meneliti tentang Risiko Operasional.

2. Alvi Naslia, Melakukan penelitian dalam bentuk Skripsi pada tahun 2019 dengan judul ”ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH”(Naslia, 2019:14) Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh tingkat kualitas pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam. Data penelitiaan ini menggunakan data primer yang di sebarkan melalui angket atau kuisioner pada 95 responden dan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Metode analisis data yang digunakan adalah model regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan menggunnakan uji parallel (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat signifikan 5%. Hasil uji secara persial dan determinasi menunjukan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

   Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada obyek penelitian dimana penelitian terdahulu membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Darussalam. Sedangkan penelitian inni membahas tentang Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif.

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian ini sama-sama meneliti tentang Customer Service.

3. Dea Fathun Ulfida melakukan penelitian dalam bentuk skripsi pada tahun 2020, tentang “ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA *AUTOMATIC TELLER MACHINE*

(ATM) PADA PT. BANK ACEH SYARIAH". (Dea Fathun Ulfida, 2020:15). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko pada operasional Atm. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan melalui wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini dilakukan dengan perpaduan antara peneliti kepustakaan dan penelitian lapangan. Data yang didapatkan dari lapangan dikumpulkan, kemudian selanjutnya akan dianalisis. Hasil pada penelitian ini menunjukan bahwa yang terlibat didalam manajemen risiko operasional pada pengelolaan ATM tersebut adalah divisi IT, divisi akuntansi dan divisi *risk management*. Penerapan manajemen risiko pada operasional ATM yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah adalah dengan cara melakukan mitigasi yaitu pencegahan sebelum terjadinya risiko dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risik, dan mengendalikan risiko.
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada obyek penelitian yaitu Risiko pada operasional ATM sedangkan penelitian ini meneliti tentang risiko operasional pada unit Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia pada masa pandemi Covid-19.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian ini sama-sama meneliti tentang Risiko Operasional dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif.

4. Sarwoto, Siregar, S., & Sugianto. Melakukan penelitian dalam bentuk jurnal pada tahun 2020. Tentang "STUDI LITERATUR ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PERBANKAN SYARIAH".(Sarwoto, Siregar S,. & Sugianto, 2020:558). Penelitian ini merupakan penelitian studi kepustakaan dengan tujuan ingin mengetahui pengelolalaan risiko operasional perbankan syariah melalui literatur-literatur yang dikembangkan lalu dibuat kesimpulan-kesimpulan. Dalam penelitian ini

membahas khusus risiko operasional yang mungkin akan menerpa bank umum Syariah (BUS) dan unit usaha Syariah (UUS). Risiko Operasional adalah Risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.

Perbedaan penelitian terdahulu yaitu membahas tentang Analisis risiko operasional Bank syariah dengan jenis penelitian studi kepustakaan.Sedangkan penelitian ini tentang Analisis risiko operasional pada unit Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia pada masa pandemiCovid-19 dengan metode penelitian deskriptif Kualitatif.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah kedua penelitian ini sama-sama meneliti terkait analisis Risiko Operasional.

5. Yulia, Ellawati, Melakukan penelitian dalam bentuk Skripsi pada tahun 2017 tentang "PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BPRS SAFIR BENGKULU"(Ellawati, 2017:7) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT BPRS Safir Bengkulu. Untukmengungkap persoalan tersebut secara mendalam, peneliti menggunakanpendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi,wawancara dan dokumentasi. Narasumber langsung berjumlah 13 orang, 3 orangberasal dari pihak bank dan 10 orang nasabah. Teknik analisis data yangdigunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan data. Kemudian datatersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yangdiajukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa peran *customer service* pada PTBPRS Safir Bengkulu

yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi denganmenggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur). Secara tidak langsung *customer service* PT BPRS Safir juga berperan untuk menarik nasabah baru, danmempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancerserta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah. Dan peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu membuat kesan yang baik kepadanasabah, berpakaian rapi, berbicara sopan, menjaga komunikasi kepada nasabah,selalu bersilaturahmi kepada nasabah baik keadaan suka ataupun duka.

6. Siti Rokhani, Melakukan penelitian dalam bentuk Skripsi pada tahun 2019 tentang "PENGARUH KOMPETENSI TELLER DAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEBI IAIN PONOROGO DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN FAEDAH DI BRI SYARIAH KCP PONOROGO"(Rokhani, 2019:2). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana data yang digunakan yaitu data primer, Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik kuisioner atau pertanyaan. Menggunakan analisis regresi ganda, lalu menraik kesimpulan berdasarkan hasil olah data tersebut. Pengolahan data menggunakan program IBM SPSS 21. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji analisis memberikan hasil : 1) Ada pengaruh kompetnsi teller secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Febi IAIN Ponorogo dalam menggunakan tabungan faedah di Bri Syariah KCP Ponorogo. 2) Ada pengaruh pelayanan prima Customer service secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Febi IAIN Ponorogo dalam mengunakan tabungan faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo. 3) Kompetensi teller dan pelayanan prima customer service berpengaruh bersamaan secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Febi IAIN Ponorogo dalam menggunakan tabungan faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada obyek penelitian dimana penelitian terdahulu membahas tentang Pengaruh Kompetnsi Teller dan Pelayanan Customer Service Terhadap kepuasan mahasiswa febi iain ponorogo dalam menggunakan tabungan faedah di Bri Syariah Kcp Ponorogo dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian ini membahas tentang Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian ini sama-sama meneliti terkait Risiko Operasional.

7. Weli Nurmalina, Melakukan penelitian dalam bentuk Skripsi pada tahun 2012dengan judul penelitian "PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH"(Nurmalina, 2012:2) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengenai pelayanan teller yang dilaksanakan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia syariah cabang Cirebon, Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Sampelnya adalah nasabah Bank Rakyat Indonnesia Syariah Cabang Cirebon sebanyak 50 responden, dan instrument penelitianyang dipakai adalah angket. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan teller terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R sebesar 0,525 dengan R square 27,50%,, dan dari hasil uji statistic didapatkan nilai hitung 4,269 lebih besar dari table 1,677.

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian ini sama-sama meneliti tentang Teller dan Customer Service.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, Pada penelitian terdahulu lebih memfokuskan Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah dengan metode penelitian kuantitatif, Sedangkan penelitian ini berfokkus pada Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.

8. Risdayanti Harun, Melakukan penelitian tentang "PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP SUNGGUMINASA"(Harun, 2016:12) Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pelayanan Customer Service pada nasabah Bank BRI Syariah Kcp Sungguminasa (20) Untuk mengetahui kepuasan nsabah Bank BRI Syariah Kcp Sungguminasa. 3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kcp Sungguminasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan memilih respondendengan pertimbangan tertentu yaitu: Jumlah kedatangan nasabah minimal 2 kali dating ketemu Customer Service, dengan harapan nasabah yang telah dating lebih dari satu kali dapat merasakan pelayanan Customer Service Bank BRI Syariah Kcp Sungguminasa. Dalam sebuah penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 105 responden yang terdiri dari para nasabah Bank BRI Syariah Kcp Sungguminasa. Berdasarkan hasil penelitian ini, membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R2 sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya

82% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan *customer service* dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesa penelitian yang berbunyi "Ada Pengaruh antara Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa" diterima. Implikasi penelitian ini yaitu pelayanan *customer service* Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa sudah cukup optimal. Akan tetapi yang menjadi perhatian lebih bagi pihak bank mengenai sarana dan keramahan *customer service* karena nilai rataratanya masih di bawah 4. Sedangkan mengenai kepuasan nasabah sudah maksimal. Terbukti dari nilai ratarata kepuasan sudah mencapai angka 4 yang berarti sangat puas. Sehingga *customer service* tetap mempertahankan kepuasan nasabahnya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah (Ilyas, 2019:189) Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan hukum islam(Andi, 2019:2)

Menurut UUD No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah, Bank syariah adalah Bank yang menjalani kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum yang telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia. Dalam Kegiatannya diiringi dengan risiko yang ada pada setiap sistem dan perkembangannya.

2.2.2 Risiko

Risiko didefinisikansebagai potensi kerugian akibat peristiwa-peristiwa tertentu (Bank Indonesia, 2015:3)Peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian pada suatu bank. Risiko bank dapat didefinisikan sebagai kombinasi dari tingkat kemungkinan suatu peristiwa terjadi dan konsekuensinya bagi bank, di mana setiap kegiatan mengandung kemungkinan itu dan memiliki

konsekuensi untuk menghasilkan kerugian dan mengancam keberhasilan.

Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dperkirakan yang berdampak negative terhadap pendapatan dan pemodalan bank(Yulianti & Indonesia, 2017:156).

Risiko merupakan bentuk keadaan ketidakpastian yang mungkin terjadi di masa depan dengan keputusan yang dibuat berdasarkan beberapa pertimbangan saat ini. Risiko dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menyebabkan atau menyebabkan kerugian bagi perusahaan(Sasmita Dewi, 2019:42).Segala sesuatu yang menjadi faktor kerugian yang akan dialami suatu perusahaan akan disebut resiko dan resiko dapat dikaitkan dengan hal-hal yang kemungkinan besar akan terjadi dan merugikan perusahaan yang tidak diperkirakan sebelumnya.

1. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal (manusia, sistem dan teknologi) serta faktor eksternal(Sri hayati, 2017:41).Risiko Operasional (operational risk) merupakan risiko yang telah paling lama dikenal dan sekaligus paling mutakhir dihadapai lembaga keuangan pada umumnya, khususnya bagi dunia perbankan(Zulfa, n.d. 2014:158).

Risiko Operasional juga didefnisikan dengan risiko kerugian sebagai akibat dari ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, yang terkait dengan manusia dan sistem, atau risiko eksternal. Risiko operasional juga meliputi risiko kegagalan teknologi, sistem dan model analistis(Greuning, Iqbal, 2011:166).

Menurut Adiwarman A. Karim (2011) pada salah satu bukunya mendefinisikan risiko operasional adalah tidak berfungsinya sistem, faktor manusia, kesalahan prosedur kerja, dan faktor eksternal. Kerugian-kerugian tersebut timbul karena

kegagalan proses internal yang tidak memadai. Resiko operasional juga termasuk melingkupi dengan kegagalan kesalahan sumber daya manusia, model analisis sistem.

Risiko Operasional juga disebabkan oleh adanya ketidakcukupan dan atautidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal yang mempengaruhi operasional Bank. Risiko operasional melekat pada aktivitas setiap fungsional bank yang dapat mengakibatkan kerugian finansial langsung atau tidak langsung dan dapat mengakibatkan potensi kerugian. Tidak hanya dipengaruhioleh orang tertentu saja tetapi risiko operasional ini bisa terjadi karena lemahnya sistempengendalian manajemen internal yang diterapkan olehperusahaan (Fahmi,2016:60).

Risiko operasional merupakan risiko yang terjadi akibat kesalahan manusia baik dari dalam maupun dari luar, atau kesalahandalam operasional akan berakibat timbulnya risiko. Ada beberapa sumber penyebab risiko ini yakni infrastruktur, teknologi,dan sumber daya. Risiko operasional akan mempengaruhi sedikit demi sedikit kesehatan perbankan syariah, karna ini terjadidisetiap aktivitas yang dilakukan oleh sumber daya yang bisa saja melakukan kesalahandalam menjalankan kegiatanya. Olehsebab itu perlu tindakan yang cepat untuk menanganipersoalan ini agar nantinya risiko bisa diminimalisir dan ditangani (Harahap & Siregar, 2020:563)

Berdasarkan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasalProses internalterkait Sumber daya Manusia, Prosedur, dan sistem yang dikembangkan di perusahaan tersebut.

2.Kategori Risiko Operasional

Kategori-kategori risiko operasional mencakup sebagai berikut :

1)Faktor internal

Risiko yang timbul dari kegagalan proses dan prosedur bank. Pada proses internal pada pelayanan bank Syariah menjadi keharusan sebab bank Syariah membutuhkan prosesinternal untuk mendukung proses pelayanan kepada nasabahnya. Keharusan proses internal dapat menimbulkan risiko diantaranya salah kirim dokumen kepada nasabah yang tidak berhak, kesalahan proses pembukaan rekening dan transaksi nasabah(Sarwoto et al., 2020:559).

a. Manusia (SDM)

Terdapat banyak risiko operasional bank syariah yang disebabkan oleh human error, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Risiko ini melekat pada karyawan bank. Diantara kesalahan yang disebabkan oleh manusia adalah kesalahan dalam melakukan transaksi dan prosedur, kesalahan penginputan nominal dan nomor rekening pada saat bertransaksi, kekurangan atau kelebihan saat menerima simpanan nasabah, risiko salah input pemindahbukuan/mutasipenipuan dan perdagangan yang tidak sah atau diluar kewenangan, perselisihan perburuhan, kekurangan tenaga kerja, perekrutan dan pemutusan hubungan kerja, kecelakaan kerja, pemogokan kerja.

b. Sistem dan Teknologi

Risiko teknologi adalah jenis lain dari risiko operasional. Risiko ini terkait dengan penggunaan perangkat lunak dan sistem telekomunikasi yang tidak dirancang khusus untuk kebutuhan bank syariah(Greuning, Iqbal, 2011:166).Berbagai contoh sumber risiko operasional terkait dengan penggunaan teknologi informasi adalah sebagai berikut kesalahan operasional terkait kemampuan menggunakan teknologi, penggunaan teknologi oleh orang yang tidak berwenang, penyalah gunaan teknologi, kegagalan kelengkapan dan ketidak tersediaan hardware, pengamanan dari pembobolan (hacking), kegagalan fire wall, gangguan eksternal, virus computer, kegagalan sistem dan pemeliharaan sistem dan gangguan jaringan komunikasi.

2)FaktorEksternal

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor-faktor eksternal terjadi diluar kendali bank seacara lansung. sebab frekuensi terjadinya tidak dapat dipastikan dan pengulangan kejadian tidak dapat diprediksi terutama kejadian eksternal itu disebabkan oleh alam.Contoh risiko kejadian eksternal adalah perubahan undang-undang yang tidak terduga, perampokan, serangan teroris, penipuan nasabah, dan bencana alam.

2.2.3 Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari setiap kegiatan yang dilakukan. Berikut proses manajemen risiko:

a. Identifikasi Risiko

Proses ini meliputi identifikasi risiko yang mungkin terjadi dalam suatu aktivitas usaha. Salah satu aspek penting dalam identifikasi risiko adalah membuat daftar risiko yang mungkin terjadi sebanyak mungkin serta menganalisanya secara aktif agar tidak timbul risiko yang berlebihan (Siswinamo, 2012:008). Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap seluruh jenis risiko yang terdapat pada setiap kegiatan usaha bank, adapun hal-hal yangharus dilakukan adalah mendapatkan seluruh informasi risiko, semua sumber yang mencakup semua aktifitas fungsional dan operasional bank, melakukan analisa terhaadap kemungkinan timbulnnya risiko.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko dilakukan untuk mengukur profil risiko bank, dan selanjutnya digunakan untuk memperoleh gambaran efektifitas penerapan manajemen risiko(Ikatan Bankir Indonesia2, 2016:07). Pengukuran risiko adalah proses sistematis yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur tinggi rendahnya risiko. tujuannya untuk memahami karakter risiko sehingga risiko akan mudah dikendalikan.

c. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko mencakup penilaian secara regular dari setiap risiko yang teridentifikasi untuk memutuskan apakah probabilitas terjadinya risiko tersebut menjadi lebih besar atau bahkan lebih kecil dan apakah efeknya telah berubah.

d. Pengendalian Risiko

Tahap pengendalian risiko merupakkan usaha untuk membantu bank dalam menghindari risiko, mencegah terjadinya risiko, dan meminimalisir risiko (Widago dan Lestari, 2018:51)

2.2.4 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Standar dalam pelayanan merupakan standar yang telah ditetapkan sebagai standar pelayanan yang baik (Rianto, 2010:11)

Pelayanan merupakan pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pelayanan juga merupakan layanan yang tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan (Wahab, 2017:56) Maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani melayani keinginan dan kebutuhan nasabah. Karyawan yang diharapkan dapat melayani nasabah keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut teller dan customer service. Dimana dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِ ۚ
فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

Terjemahan:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.
(Q.S Ali Imran:159)

1. Teller

Teller adalah pihak bank yang tugasnya melayani nasabah dalam hal menerima atau membayar transaksi tunai kepada seluruh nasabahnya. *Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di loket uang.(Kasmir, 2017:8)*Teller* bertanggung jawab untuk menerima setoran, mencairkan cek, dan memberikan layanan perbankan lainnya kepada masyarakat, tanda tangan otorisasi kasir diperlukan sebagai tanda sah dari dokumen transaksi di lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang meja, dalam jumlah besar bank tugas yang telah diberikan dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya kasir memproses penerimaan setoran yang diterima melalui pos, menyimpan, dan mencatat semua bukti setoran dan pembayaran dari setiap pelanggan.

Teller merupakan salah satu organ penting bagi sebuah bank. Mereka lah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Ketika nasabah berkunjung ke bank, maka mereka yang paling sering berinteraksi dengan nasabah(Anam et al., 2019:1)

Teller juga dapat dikategorikan sebagai karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara lansung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di

counter yang sebagian besar dari proses kerjanya disesuaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan, dan rangkaian kerja teller untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai. *Teller* bertugas untuk melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/penyetoran non-tunai (Mandiri, 2015)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa teller adalah karyawan bank yang mempunyai tugas utama melayani nasabah seperti melayani penerimaan atau pembayaran kas, menerima titipan, mencairkan cek, memberikan jasa perbankan lainnya kepada masyarakat, tanda tangan persetujuan kasir diperbolehkan sebagai tanda sah suatu transaksi.

a.Fungsi dan Tugas Teller

Fungsi dan tugas teller secara umum adalah menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi seluruh nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan, termasuk memberikan layanan tunai dan non tunai(*Andriyani*, 2020:35). Adapun fungsi dan tugas teller adalah sebagai berikut :

1) Fungsi Teller

Fungsi seorang teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah disebuah bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus dituntut melayani nasabah dengan baik.

2) Tugas Teller

a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan

b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.

c. Menerima Cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, danperiksa keakuratan slip setoran.

d. Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.

e. Memasukan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
f. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
g. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
h. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email.
i. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
j. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

2. Customer Service

Customer Service adalah petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, dan pencairan deposito serta penyediaan informasi pada nasabah. Customer Service adalah karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah selain Teller.(Rahmayanti, 2010:12)

Customer Service merupakan karyawan bank yang bekerja di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sebagai penghubung antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Customer Service haruslah mengetahui secara umum mengenai dasar-dasar pelayanan yang baik beserta menguasai produk yang ada dalam bank itu sendiri. (Thoriq Maulana et al., 2015:4) Customer Service juga merupakan salah satu personal yang penting bagi bank dalam membangun pelayanan yang baik dan banyak berinteraksi dengan nasabah atau masyarakat mengenai produk yang ada di bank tersebut.

Secara umum Costumer service merupakan kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah(Harun& Service, 2016:21) Costumer service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh nasabahnya. Customer Service bertanggung jawab memastikan seluruh hak dan kewajiban Nasabah telah diketahui dan dipahami oleh Nasabah.

a. Fungsi dan Tugas Customer Service

Customer Service tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus diselesaikan. fungsi dan tugas yang harus benar-benar dipahami dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya(Elawati, Yulia, 2017:17)Customer Service mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut :

1) Fungsi Customer Service

a. Sebagai Resepsionis

Customer service bertugas sebagai resepsionis yaitu sebagai penerima tamu atau Nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal ini adalah melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diingkan selengkap mungkin.

b. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur yang diinginkan.

c. Sebagai Salesman

Maksudnya adalah costumer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana

Cross selling. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.

d. Sebagai Customer Relation Officer

Custumer service berfungsi sebagai orangyang dapat membina hubungan biak dengan seluruh nasabah, termasuk membuat nasabah tetap bertahan apabila menghadapi masalah. Customer relation officer dapat dilakukan dengan erbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

2) Tugas Customer Service

a. Memberikan informasi yang lengkap seputar produk perusahaan sesuai kebutuhan Nasabah, calon nasabah.
b. Menjaga citra dan nama baik perusahaan dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional.
c. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kebijakan prosedur, dan aturan yang berlaku diperusahaan.
d. Mengatasi keluhan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan agar tetap loyal.
e. Memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami kepada pelanggan yang memiliki latar belakang ekonomi dan pendidikan beragam.
f. Menjadi perantara pelanggan dan perusahaan dengan cara meneruskan keluhan pelanggan kepada pihak manajemen perusahaan sehingga dapat perbaikan