

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian *Customer Service***

Dengan tren permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instan atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Oleh karena itu, banyak bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah untuk produk yang dijual, dengan cara mempermudah sistem administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh bank, untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan. Sehingga perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang akan digunakan. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan.

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Dr. Kasmir. MM., Etika *Customer Service*).

*Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir. SE, MM. peranan *Customer Service* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan

nasabah. Dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru untuk melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.

Seorang *Customer Service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu untuk menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk bank yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua nasabah.

## **2.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service***

### **2.2.1 Tugas *Customer Service***

Tugas *Customer Service* secara umum adalah melayani nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya seorang *Customer Service* bagi bank. Tugas seorang *Customer Service* adalah :

1. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan nasabah.
2. Pelayanan pembukaan rekening tabungan, deposito, dan giro.

3. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia, daftar rehabilitasi nasabah dan mengfile nasabah.
4. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
5. Mengadministrasikan buku cek, giro, dan tabungan.
6. Memperkenalkan produk baru.

Menurut Kasmir (Etika *Customer Service*;2008;191) Tugas-tugas seorang *Customer Service* adalah :

1. Sebagai *Receptionist*

*Customer Service* bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan *Customer Service* memberikan perhatian dan ucapan salam kepada nasabah yang datang dan berbicara dengan jelas.

2. Sebagai *deskman*

*Customer Service* bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan digunakan menjawab pertanyaan nasabah. Brosur dan formulir sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan, dan membantu pengisian formulir aplikasi secara lengkap sesuai dengan transaksi nasabah.

3. *Salesman*

*Customer Service* bertindak atau berusaha untuk menjual produk perbankan diperlukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah

untuk sedia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru. Keluhan dan permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolak ukur untuk kinerja *Customer Service*.

#### 4. Sebagai *Customer Relation Officer*

*Customer Service* bertindak sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Bukan tidak mungkin nasabah pindah ke lain bank karena pelayanan yang kurang, sehingga diperlukan hubungan yang baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang, puas dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang kita miliki.

#### 5. Sebagai Komunikator

*Customer Service* bertindak sebagai pemberi segala informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan serta memberi kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung keluhan dan sarana konsultasi nasabah. Hal ini untuk menjaga hubungan baik dan lancar antara bank dengan nasabah.

### **2.2.2 Tanggung Jawab *Customer Service***

Tanggung jawab *Customer Service* yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank. Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau

konsumen perbankan untuk melakukan pembukuan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank.

Pekerjaan *Customer Service* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko bank melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan anti *money laundering*, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang mengenai produk atau aktivitas bank, pemelihara nasabah untuk menjadi kelangsungan usaha suatu bank, dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dari konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah.

*Customer Service* fungsi yang beragam, menurut Anggraeni (*Customer Service* dan Etika Perbankan) *Customer Service* memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. *Front Line Officer* : sebagai cermin layanan suatu bank
- b. *Liasson Officer* : sebagai perantara nasabah dan bank
- c. *Salesman* : sebagai penjual
- d. *Servising* : sebagai pelayanan nasabah
- e. *Advisor* : sebagai konsultan nasabah
- f. *Maintenance* : sebagai pembina nasabah
- g. *Handling Complain* : sebagai *trouble suiter*

### 2.3 Etika, Etiket dan Sikap *Customer Service*

- 1) Etika *Customer Service*

Menurut Tjiptono (Prinsi-Prinsip *Total Quality Service*.2006), Etika Dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

a. Mengenal Nasabah

Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda-beda membuat penanganannya juga berbeda.

b. Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai *Customer Service* bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Customer Service* harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

c. Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik dimedia massa berupa cetak maupun elektronik, maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin. Disinilah peran *Customer Service* berkewajiban memberikan penjelasan yang mereka butuhkan.

d. Tidak Memaksakan Kehendak

Dalam melayani nasabah *Customer Service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak. *Customer Service* bukan pedagang kaki lima yang suka menarik-narik tangan konsumen atau membujuk dengan setengah memaksa orang untuk membeli dagangannya. *Customer Service* adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

e. Melayani Sampai Tuntas

*Customer Service* harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang *Customer Service* lakukan. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap *Customer Service* abaikan padahal amat penting. Sehingga seorang *customer service* harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah yang lain.

f. Menjamin Rahasia Nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan yang menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa rasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus mampu menyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari investasi dari pihak manapun.

g. Melayani Dengan Ceria dan Senyum

Apapun yang terjadi *Customer Service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum manis kepada nasabah. Senyum menghiasi

wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

h. Tidak Berprasangka Negatif

*Customer Service* selalu berfikir positif karena merupakan dasar-dasar bagi *Customer Service* dalam melayani nasabahnya. Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman karena merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i. Meningkatkan Keluhan Nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan terbaik, maka kita dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun kita telah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang kita berikan memuaskan mereka. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi.

j. Mengucapkan Terima Kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer Service* yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus pemikat yang ampuh bagi kita untuk menaklukkan hati nasabah.



## 2) Etiket *Customer Service*

Menurut Kasmir (*Etika Customer Service, 2008*) beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut :

### a. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan setiap hari harus dijaga dengan baik dan peduli terhadap nasabah tersebut.

### b. Penampilan

Cara berpakaian, cara bicara, perilaku dan sikap seseorang *Customer Service* harus dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu terlihat gembira dan senang pada saat berhubungan dengan nasabah.

### c. Cara Berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, dan aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang dipilih. Selain itu pakaian harus terlihat rapi, bersih, dan wangi sehingga nasabah senang berada didekatnya.

### d. Cara Berbicara

Cara berbicara kepada nasabah harus jelas singkat dan tidak bertele-tele. Nasabah senang dengan pembicaraan yang jelas langsung kepada point

masalah. Jangan membahas hal-hal yang bukan pokok masalah dan jangan melakukan pembicaraan yang sifatnya mengejek nasabah.

e. Gerak Gerik

Gerak gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, gerakan tangan, dan anggota badan lain. Jangan membuat gerak-gerak yang mengakibatkan nasabah tersinggung. Misal memandang dengan muka sinis dan cemberut. Ekspresi wajah harus selalu senyum dan senang agar saat nasabah datang merasa nyaman.

f. Cara Bertanya

Nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Ada nasabah yang cerewet, pendiam dan lainnya. Sebagai seorang *Customer Service* harus memiliki inisiatif untuk bertanya pada nasabah yang pendiam, mendengarkan bila ada nasabah berbicara dan menjawab dengan baik pertanyaan yang diajukan.

3) Sikap *Customer Service*

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Menurut Kasmir (Etika *Customer Service*, 2008) beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut:

a. Beri Kesempatan Nasabah Berbicara

Artinya *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini *Customer Service* harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang

dikemukakan nasabah. *Customer Service* juga harus memahami keinginan nasabah.

b. Dengarkan Baik-Baik

Mendengar baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya *Customer Service* mendengar penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang untuk menjelaskan persoalan yang dihadapinya serta keinginnanya.

c. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahan *Customer Service* memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara. Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

d. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara

Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, *Customer Service* harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

e. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, *Customer Service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara berbicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah. *Customer Service* harus tetap sabar dalam melayani.

f. Jangan berdebat Masalah Dengan Nasabah

*Customer Service* jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakan cara yang halus sehingga tidak merasa lebih rendah atau salah.

g. Jaga Sikap Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus selalu dijaga. Begitupula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menanggapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan Menangani Hal-Hal yang Bukan Merupakan Pekerjaannya

Terkadang ditemukan *Customer Service* menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut dan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Arti nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya dapat terselesaikan.

Menurut Kasmir (Etika *Customer Service*, 2008) pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer Service* adalah sebagian berikut :

a. Mengucapkan Salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah seperti selamat pagi, siang, atau sore. Jika kita sudah mengetahui agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum. Begitu pula jika sudah mengetahui nama, sekaligus dengan namanya. Ucapan salam ini dapat mencairkan suasana kaku antara nasabah dengan *Customer Service*. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita terhadapnya, nasabah juga merasa dihargai kehadirannya.

b. Mempersilahkan Tamu

Setelah mengucapkan salam segera persilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani nasabah atau sedang mengambil atau membereskan suatu pekerjaan, nasabah diminta untuk menunggu sebentar. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk, selalu dengan ramah dan murah senyum.

c. Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

Setelah dipersilahkan duduk barulah *Customer Service* bertanya tentang maksud kedatangan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut. Pertanyaan pembuka dapat dilakukan dengan menanyakan kabar jika sudah dikenal, kemudian dapat juga dengan pertanyaan basa-basi.

d. **Bila Ingin Menyuruh**

Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasanya mulai dengan mengucapkan kata “tolong” atau “maaf”. Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah. Menyuruh nasabah, misalnya dalam mengisi formulir yang memang harus diisi oleh nasabah atau menyuruh untuk menunggu sesaat.

e. **Mengucapkan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran bagi kita. Hal yang sama juga dilakukan nasabah jika hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya. Ucapan terima kasih akan menyenangkan nasabah karena merasa dihargai atas kedatangannya.

## **2.4 *Service Excellence***

Pelayanan yang baik memperkuat kesetiaan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar, karena itu pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam operasional suatu bank itu sendiri.

### **2.4.1 *Pengertian Service Excellence***

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Terciptanya kualitas

layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

#### **2.4.2 Tujuan *Service Excellence***

Tujuan dari *Service Excellence* atau pelayanan prima adalah :

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberi pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelanggan yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat untuk pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan. Dalam jangka waktu yang

panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat agar pelanggan mereka diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan setiap kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang telah ditawarkan.

### **2.4.3 Aspek Dasar Bagi Pelayanan Prima**

#### *a. Ability* (Kemampuan)

Memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelasn dengan baik tentang pengetahuan produk yang ditawarkan).

#### *b. Attitude* (Sikap)

Perilaku yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat dihadapan nasabah.

#### *c. Apearance* (Penampilan)



Penampilan seseorang baik secara fisik atau *non* fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian dan kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan, saran, dan kritik.

e. *Action* (Tindakan)

Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

f. *Accountability* (Tanggung jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kegiatan kesulitan, kerugian, dan kekecewaan bagi nasabah.

## 2.5 Standart Terapan *Service Excellence* atau Pelayanan Prima

a) Standart *Ability* (Kemampuan)

Mampu berkomunikasi dengan Bahasa Jawa kromo inggil atau Bahasa Indonesia Baku dengan baik. Mampu berkomunikasi dengan bahasa tubuh (Mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani). Mampu menggunakan alat komunikasi (*Telephone, HP, fax, e-mail*) dengan baik. Menguasai prosedur *knowlegde* dengan baik, menguasai prosedur, alat, dan bukti transaksi.

b) Standart *Attitude* (Sikap)

Pada saat melayani nasabah tunjukkan sikap ramah dan senyum yang tulus walaupun nasabah marah namun sikap seorang *Customer Service* harus melayani dengan ramah dan penuh perhatian, perhatian dengan mata yang melihat dan memperhatikan dengan antusias, hormat dengan anggukan dan sedikit membungkukkan tubuh bagian atas, menghargai dengan cara bertanya, mendengarkan dan membantu. Selain itu *Customer Service* juga harus tetap berpegang kepada SOP yang berlaku namun jangan sampai terlihat kaku dan teralalu formal, cairkan suasana dengan sapaan-sapaan yang akrab tapi tetap sopan dan hormat.

c) Standart *Apearance* (Penampilan)

1. Pakaian Wanita

- a. Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat wanita, baju atas harus menutup sampai bagian pinggul dan tidak boleh dimasukkan ke dalam baju bagian bawah.
- b. Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
- c. Bawahan bisa bermodel rok, blus, dan yang utama tidak boleh ketat dan transparan.

2. Sepatu Wanita

- a. Sepatu resmi atau pantofel, model baku polos tertutup hak 2cm sampai 5cm warna gelap (hitam dan coklat), tanpa hiasan apapun.
  - b. Untuk menambah kerapian dan meningkatkan penampilan serta menutup aurat lebih sempurna disarankan memakai kaos kaki yang lembut dan warna senada dengan kulit.
- d) *Standart Attention* (Perhatian)
1. Memberikan perhatian secara baik kepada setiap nasabah yang dihadapi tanpa pilih kasih.
  2. Bila ada nasabah yang kelihatan bingung atau mengalami kesulitan dengan administrasi transaksi berilah perhatian dengan menyapa dan menanyakan apa yang bisa dan perlu dibantu.
  3. Bila ada nasabah yang kelihatan resah atau gelisah tidak sabar menunggu antri atau pelayanan, berilah perhatian dengan menyapa dan sampaikan permohonan maafn karena tidak dapat melayani dengan cepat dan meminta pngertiannya untuk sedikit bersabar.
- e) *Standart Action* (Tindakan)
1. *Standart Ucapan*
  2. *Standart Tatap muka*
  3. *Standart menerima telepon*
  4. *Standart saat berdiri*
  5. *Standart saat duduk*

6. Standart jabat tangan
  7. Standart saat berbicara
- f) Standart *Accountability* (Tanggung Jawab)
1. Bila Melaukan Kesalahan
    - a. Tidak boleh mengotot membela diri
    - b. Tunjukkan ekspresi penyesalan
    - c. Sampaikan permohonan maaf atas yang telah diperbuat dan berjanjin tidak mengulang kembali
    - d. Segera lakukan perbaikan atau pembedulan sesuai dengan prosedur
    - e. Tidak melemparkan masalah kepada orang lain
  2. Bila Mengecewakan Nasabah
    - a. Tunjukkan ekspresi menyesal
    - b. Sampaikan permintaan maaf karena membuat nasabah kecewa
    - c. Segera lakukan perbaikan pelayanan
  3. Bila Membuat Nasabah Menunggu lama
    - a. Tunjukkan perhatian dan rasa resah kepada nasabah bahwa ikut merasakan keresahan nasabah (rasa empati)
    - b. Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat
    - c. Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang membuat lambannya pelayanan.