

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian *Customer Service*

Dengan trend permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instant atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Oleh karena itu, banyak bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah produk yang dijualnya, 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 yang terkait dengan jasa yang akan digunakan. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan karena *Customer Service* merupakan ujung tombak dari perbankan.

*Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir SE.MM, 2008: 180)

*Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk. Sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*” yang artinya bahwa nasabah cukup

menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan bank. (Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank, 2014: 1)

*Customer Service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan termasuk bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir SE.MM dalam buku etika customer service, peranan *Customer Service* bank yang utama adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalkan meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank

Seorang *Customer Service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, tanggap, akurat dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan yang baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank 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.

Tugas *Customer Service* disamping untuk mempertahankan nasabah lama agar nasabah tersebut tidak lari dan berpindah ke bank lain, tetapi juga harus mampu untuk menarik calon nasabah baru serta memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada semua nasabah sehingga dapat mempermudah *Customer Service* untuk melakukan *cross selling* terhadap produk- produk yang terdapat pada bank.

## 2.2 Syarat-Syarat Seorang Customer Service

Persyaratan yang harus dipenuhi mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service*. Kemudian persyaratan selama menjadi *Customer Service* sebagai penunjang performance pada saat melakukan pekerjaan melayani nasabah (Modul klasikal Laboratorium Operasional Bank, 2014: 2) adalah :

### 1. Syarat Fisik

Seorang *Customer Service* 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. Berat badan yang juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melihat berat normal yang ideal. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula yang terlalu pendek atau terlalu tinggi.

Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

### 2. Syarat Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik. Seorang *Customer Service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah dengan adanya mental yang kuat akan memberikan rasa percaya diri yang lebih baik. Mental yang juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah.

Mental seorang *Customer Service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan memiliki rasa tanggung jawab sehingga dengan adanya mental yang kuat akhirnya *Customer Service* akan bisa menguasai keadaan dan pengendalian diri dalam menghadapi masalah dalam kondisi apapun

### 3. Syarat Kepribadian

Syarat kepribadian yang harus dimiliki oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- a. Berpenampilan energik dan gesit
- b. Ramah, Sopan dan Santun
- c. Memiliki rasa humor, jiwa bisnis yang tinggi dan selalu ingin maju
- d. Tidak terpancing untuk berbuat /berkata kasar
- e. Mampu mengendalikan diri/tidak mudah marah
- f. Mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang dapat memancing orang untuk berbuat sesuatu

### 4. Syarat Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer Service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan siapa saja. Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *Customer Service* harus pandai berbicara dan tidak kaku. *Customer Service* juga harus mampu

dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer Service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

Yang harus diperhatikan *Customer service* saat melayani nasabah adalah :

- a. Berikan kepada nasabah yang datang
- b. Berikan senyuman kepadanya
- c. Ucapkan salam kepadanya (mis: selamat pagi pak / bu)
- d. Ucapkan sapa : ada yang bisa saya bantu pak / bu
- e. Berikan pertanyaan yang terbaik dengan prinsip “Nasabah adalah Raja”
- f. Ucapkan maaf untuk memperluas permintaan
- g. Menanggapi komplain nasabah dengan bijaksana
- h. Responsif setelah mengetahui keluhan nasabah
- i. Berikan salam, permintaan maaf jika kurang memuaskan kepada nasabah pada saat akan meninggalkan anda.

## **2.3 Tugas dan Wewenang Customer Service**

### **2.3.1 Tugas customer service**

Tugas seorang *Customer Service* secara umum adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran *Customer Service* bagi bank.

Menurut Kasmir (2008:189) pengertian tugas-tugas *Customer Service* adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *Customer Service* dalam rangka

melayani nasabah. Setiap tugas yang dijalankan harus dilakukan secara sungguh-sungguh karena melayani nasabah bukanlah tugas yang ringan

Tugas *Customer Service* (Modul Klasikal Laboratorium operasional bank, 2014: 2) adalah :

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito dan permohonan nasabah yang lainnya.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Customer Service*.
3. Mengadministrasikan daftar Hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
4. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

### **2.3.2 Wewenang *customer service***

Selain memiliki tugas dan fungsi, maka seorang *Customer Service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya, yaitu menyelesaikan pekerjaansampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaanya, kecuali memang hal itu terjadi di luar jangkauannya

Menurut Anggraeni (2013:3)*Customer Service* memiliki wewenang sebagai berikut:

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi serta perjanjian-perjanjian
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh bank
- c. Melakukan merevisi tanda tangan nasabah
- d. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur bank

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service*, yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana nasabah tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan pengaturan dari Bank Indonesia, yaitu peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001, tanggal 18 Juni 2001, tentang penerapan mengenal prinsip nasabah (*Know Your Customer Principles*) dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil resiko yang dihadapi Bank terutama dari sisi keuangan Bank yaitu sisi aktiva maupun pasiva

#### **2.4 Etika Customer Service**

Menurut Fandy Tjiptono (2008;56), etika dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Mengenal Nasabah

Agar *customer service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik karena karakteristik nasabah berbeda-beda dan penanganannya juga dapat 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 nasabah tidak mudah berpindah ke bank lain

c. Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk yang dimiliki kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik di media masa (cetak dan elektronik) maupun spanduk atau baliho. Disinilah peran *Customer Service* berkewajiban untuk memberikan penjelasan mengenai informasi produk-produk bank terhadap nasabah

d. Tidak Memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak, karena *Customer Service* bukan merupakan pedagang kaki lima yang suka menarik-menarik tangan nasabah 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 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 merasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus mampu meyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari intervensi 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 yang menghiasai 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. Maka Nasabah akan merasa nyaman karena tidak merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i. Mendengarkan Keluhan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap sabar menghadapi setiap keluhan nasabah. *Customer Service* harus berusaha semaksimal mungkin agar dapat memberikan kepuasan

tersendiri bagi nasabah. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi dan memberikan solusi penyelesaiannya dengan ramah dan sopan

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. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus pemikat yang ampuh bagi kita untuk menaklukkan hati nasabah sehingga nasabah akan merasa dihargai.

#### **2.4.1 Etiket *customer service***

Menurut Kasmir (2008;81) beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani 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

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, cara berbicara, perilaku dan sikap *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 dan singkat. 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 artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah meliputi mimik wajah, pandangan mata, gerak tangan, gerakan kaki, cara duduk dan cara berjalan. Jangan membuat gerak gerik yang mengakibatkan nasabah tersinggung. Misal memandangi depan muka sinis dan cemberut. Ekspresi wajah selalu senyum dan senang agar saat nasabah datang merasa nyaman.

f. Cara Bertanya

Nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Ada nasabah yang cerewet, ada pula yang pendiam. Sebagai seorang *Customer Service* harus memiliki inisiatif untuk bertanya pada nasabah yang pendiam. Ada nasabah yang cepat dalam menanggapi setiap pertanyaan ada pula nasabah yang sulit memahami maka dari itu seorang *Customer Service* harus memiliki kesabaran khusus dan cara bertanya pun harus dibedakan dengan nasabah yang cepat tanggap.

### 2.4.2 Sikap *customer service*

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Menurut Kasmir (2008;69) beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut:

#### 1. 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.

#### 2. 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 sedang dihadapinya serta keinginannya.

#### 3. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan *Customer Service* memberi tanggapan setelah nasabah selesai berbicara. Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu apabila pembicaraannya dipotong sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk 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.

#### 4. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara

Jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan nasabah. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara maka dapat dianggap sopan. apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan maka *Customer Service* harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting dan gunakan bahasa yang mudah dipahami yaitu bahasa yang baik dan jelas.

#### 5. Jangan marah dan Jangan Tersinggung

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

#### 6. Jangan Berdebat Masalah dengan Nasabah

*Customer Service* jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen 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.

#### 7. Jaga Sikap Sopan, Ramah dan selalu Berlaku Tenang

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

#### 8. 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 bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. Kalaupun terpaksa, cari jalan untuk menjelaskannya agar nasabah tidak kecewa.

#### 9. Tunjukkan Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

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

Menurut Kasmir (2008:84) pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

##### 1. 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 terhadapnya, nasabah juga merasa dihargai kehadirannya. Dan ucapan salam akan dapat mencairkan suasana kaku antara *Customer Service* dengan nasabah

## 2. Mempersilahkan Tamu

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

## 3. Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

Setelah dipersilahkan duduk barulah *Customer Service* bertanya tentang maksud kedatangan dan keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut. “Ada yang bisa saya bantu, Bapak atau ibu?”. Pertanyaan pembuka dapat dilakukan dengan menanyakan kabar jika sudah dikenal, kemudian dapat juga dengan pertanyaan basa-basi.

## 4. Bila Ingin Menyuruh

Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan 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.

## 5. Mengucapkan Terima Kasih

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

### **2.4.3 Fungsi *customer service***

Menurut Kasmir (2008:189) Fungsi-fungsi seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

#### 1. Sebagai Resepsionis

*Customer Service* bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank maka sikap *customer service* harus ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan kepada nasabah. *Customer service* harus selalu memberikan salam kepada nasabah yang datang dan juga berbicara dengan jelas

#### 2. Sebagai *Deskman*

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

#### 3. Sebagai *Salesman*

*Customer Service* bertindak atau berusaha untuk menjual produk perbankan. Dipelukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk setia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru. Keluhan



dan permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolak ukur untuk kinerja *Customer Service* selanjutnya. Dalam hal ini harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

#### 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 memuaskan, sehingga diperlukan hubungan baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang, puas, dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang bank miliki. Misalnya melalui telepon atau secara langsung.

#### 5. Sebagai *Komunikator*

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

Fungsi *Customer Service* (Modul klasikal Laboratorium Operasional Bank, 2014: 1) adalah sebagai berikut :

##### a. *Front Line Officer*

Adalah keberadaan *Customer service* yang berada di bagian depan suatu bank, dimana hal ini adalah menjadi cerminan penilaian nasabah terhadap pelayanan suatu bank.

##### b. *Leasson Officer*

*Customer Service* adalah seorang yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah pihak *Customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi

c. *Information Centre*

*Customer service* adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dapat dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, oleh karena itu *Customer Service* merupakan pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank, untuk itu seorang *Customer Service* dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai industri perbankan.

d. *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *Customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah sebagai tamu, *Customer Service* harus dapat bersikap ramah, santun dalam bertutur kata, memiliki empathy yang baik dan berbicara yang mudah dan dimengerti oleh nasabah.

e. *Salesman* (penjual)

Berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual berbagai produk-produk yang ada pada bank, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

f. *Advisor/Konsultan*

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula seorang *Customer Service* harus memiliki bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

g. *Maintenance Customer* (Pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru. Seorang *Customer Service* adalah *Account Assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*

h. *Handling Complaint*

Seorang *Customer Service* apabila dalam melakukan operasionalnya, nasabah tidak puas, karena dapat ketidak cocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka lebih tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah *Customer Service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*trouble suiter*”