

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian dan Fungsi Bank

2.1.1. Pengertian Bank

Mendengar kata bank bukan suatu hal yang asing bagi kita. Dengan menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang, hal ini tidak salah karena bank merupakan lembaga keuangan. Bank sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat.

Menurut Kasmir (2014 : 12) bank secara sederhana dapat diartikan sebagai:

Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Adapun pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

2.1.2. Fungsi Bank

Secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Adapun dapat diuraikan secara spesifik fungsi bank yaitu:

1. Sebagai *Agent of Trust*

Fungsi bank sebagai *agent of trust* yaitu suatu lembaga yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada kepercayaan. Dalam menghimpun dan menyalurkan dana, bank sangat menjunjung tinggi kepercayaan karena hal tersebut dapat memengaruhi nasabah untuk menyimpan dananya di bank tersebut.

2. Sebagai *Agent of Development*

Fungsi bank sebagai *agent of development* yaitu suatu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan perekonomian suatu negara. Kegiatan bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan yang sangat penting dalam perekonomian di sektor riil. Dengan kegiatan tersebut memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, dan konsumsi atas barang atau jasa pada bank tersebut.

3. Sebagai *Agent of Services*

Fungsi bank sebagai *agent of services* ialah sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa pelayanan kepada

masyarakat. Bank memberikan berbagai jenis jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2.2. Pengertian, Peran dan Tugas *Customer Service*

2.2.1. Pengertian *Customer Service*

Dalam melayani nasabah, hal tersebut dapat dilakukan oleh berbagai pihak, baik itu *customer service* maupun *teller*. Seperti yang kita tahu fungsi bank adalah sebagai lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta menyediakan berbagai jenis jasa keuangan lainnya. Kegiatan tersebut dapat terjadi apabila adanya rasa kepercayaan dari masyarakat kepada bank untuk menyalurkan dananya.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank harus menjaga citranya. Citra ini dapat terjaga melalui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Untuk meningkatkan citranya, bank memerlukan karyawan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah inilah yang disebut *customer service* atau ada juga yang menyebutnya *services assistance*.

Menurut Kasmir (2014 : 249) pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau

ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service mempunyai peranan yang sangat penting selain melayani nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, *customer service* juga berperan dalam membina hubungan baik dengan nasabah. Hal tersebut harus dilakukan karena dengan membina hubungan yang baik maka dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut, hal tersebut juga berkemungkinan dapat menarik nasabah baru.

2.2.2. Peran *Customer Service*

Customer Service memegang peranan penting terutama dalam dunia perbankan. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan serta membina hubungan baik dengan masyarakat, dengan tugas tersebut *customer service* dapat menarik nasabah baru serta dapat mempertahankan nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.

Secara umum, menurut Kasmir (2011 : 181) 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 mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

2.2.3. Tugas *Customer Service*

Seorang *customer service* tentu telah memiliki tugas dan fungsi yang telah ditetapkan, dimana tugas dan fungsi tersebut harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin dengan penuh rasa tanggung jawab.

Berikut ini penjelasan tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya (Kasmir, 2014 : 251) sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* bertugas untuk menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, CS harus bersikap memberi perhatian, memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “assalamualaikum” atau “selamat pagi/siang/sore”. Selama melayani nasabah tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* bertugas untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank. Jika nasabah sudah memperoleh informasi secara lengkap dan kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai Salesman

Sebagai salesman artinya *customer service* bertugas di kantor bank untuk menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah baru dengan meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan serta berusaha mempertahankan nasabah lama.

4. Sebagai *Cusomer Relation Officer*

Sebagai *customer relation officer* artinya *customer service* bertugas menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah

merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank serta membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator artinya *customer service* bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

2.3. Pengertian dan Dasar-dasar Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan dapat dilakukan secara langsung artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah. Adapun pelayanan tidak langsung yaitu pelayanan yang dilakukan oleh mesin Ajudan Tunai Mandiri (ATM).

Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara etimologi, pelayanan dapat pula diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah

kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam usaha menawarkan kepuasan terhadap nasabah guna memenuhi kebutuhannya.

2.3.2. Dasar-dasar Pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya seorang *customer service* haruslah menguasai dasar-dasar pelayanan agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai standar yang diberikan oleh bank. Tanpa standar tertentu, bank akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan diterapkan oleh *customer service*, yaitu sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Customer service harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh perhatian

Dalam melayani nasabah, *customer service* harus yakin dan memiliki rasa percaya diri serta harus bersikap akrab seolah-olah sudah lama kenal. Selama melayani nasabah *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat nasabah datang *customer service* harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu dan kemudian menanyakan apa yang dapat dibantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi harus menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas agar dapat

mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang susah dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Dalam melayani nasabah usahakan jangan menyela dan memotong pembicaraan nasabah. Hindari perkataan yang bersifat sindiran atau teguran dan apabila terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Dalam memberikan pelayanan *customer service* harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal serta mampu memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan, maka mintalah bantuan kepada petugas lainnya yang mampu menanganinya.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani
Apabila tidak dapat melayani nasabah karena sibuk, maka beritahukan kepada nasabah kapan bisa dilayani dengan simpatik.

2.4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah manusia (karyawan), dimana dalam melayani nasabah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat.

Kedua pelayanan yang baik harus disertai dengan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2014: 257) yaitu sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal terpenting adalah adanya sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam

ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini mampu membuat nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayani. *Customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu *customer service* harus tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Disamping kualitas karyawan yang harus sesuai standar, jumlah karyawan harus seimbang, jangan sampai jumlah terbatas sehingga nasabah menunggu antrian terlalu lama.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Customer service harus melayani nasabah dari awal hingga selesai transaksi, nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah *customer service* harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Customer service harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia bank. Oleh karena itu, *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. Karena *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah, sehingga perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. *Customer service* harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kebutuhan nasabah dengan cara mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat

memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan, hal ini mampu menarik nasabah baru serta menjaga nasabah lama untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut.

2.5. Etiket Pelayanan Terhadap Nasabah

2.5.1. Pengertian Etiket

Etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Etika dalam bisnis dan perbankan ini terkait dengan moralitas yang artinya sebagai kegiatan baik dan buruk dalam bisnis dan perbankan. Dalam arti luas, etiket disebut sebagai tindakan mengatur tingkah laku manusia dalam bermasyarakat.

Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma yang ada pada masyarakat. Pada dasarnya norma-norma yang ada pada masyarakat ini berbeda-beda sesuai dengan daerahnya. Namun nyatanya norma diberlakukan sama pada acara tertentu, sehingga masyarakat diharuskan mengikuti norma tersebut.

Etiket bertujuan agar setiap norma dapat saling dihargai dan dihormati. Etiket pelayanan ini diterapkan diberbagai perusahaan guna memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

2.5.2. Etiket Pelayanan

Dalam etiket pelayanan tentunya memiliki ketentuan, hal ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Apabila ada salah satu aspek yang diabaikan, maka komponen pelayanan lainnya tidak akan berguna. Oleh karena itu, etiket pelayanan harus dilakukan dalam semua komponen. Berikut ini ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum (Kasmir, 2011 : 81) yaitu sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat melayani atau pada saat berada di dalam satu ruangan. Nasabah sering memperhatikan sikap dan perilaku karyawan baik disengaja maupun tidak. Oleh karena itu, karyawan harus menunjukkan sikap dan perilaku yang baik.

2. Penampilan

Penampilan merupakan secara keseluruhan dari cara bersikap, berperilaku, berpakaian, dan berbicara yang mampu membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu dijaga terutama pada saat melayani nasabah.

3. Cara berpakaian

Dalam berpakaian haruslah serasi antara baju dan celana serta warna yang digunakan. Pakaian yang dipakai harus bersih

dan rapi sehingga nasabah senang untuk berada dekat dengannya.

4. Cara berbicara

Dalam berbicara dengan nasabah harus menggunakan bahasa yang baik dan benar, sehingga nasabah dapat dengan jelas memahami setiap perkataan yang dimaksud.

5. Gerak-gerik

Gerak-gerik merupakan pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerik yang *customer service* tunjukkan dapat membuat nasabah tersinggung atau membuat nasabah merasa dicurigai.

6. Cara bertanya

Dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda, ada yang pendiam, ada pula yang banyak bertanya. Bagi nasabah yang pendiam, karyawan harus berinisiatif untuk bertanya sehingga membuat nasabah mau berbicara dan mampu mengutarakan apa yang diinginkan. Sedangkan bagi nasabah yang banyak bertanya, karyawan harus mampu mendengarkan dan menjawab setiap pertanyaan dengan baik.

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan adalah sebagai berikut:

1. Mengucap salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, dengan ucapan salam hal ini dapat mencairkan suasana antara nasabah dan karyawan. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita terhadapnya.

2. Mempersilahkan tamu

Setelah mengucapkan salam, selanjutnya segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani atau membereskan suatu pekerjaan suruh nasabah untuk menunggu sebentar dengan ramah dan sopan.

3. Bertanya tentang keperluan nasabah

Setelah dipersilahkan duduk, barulah bertanya tentang keperluan nasabah dengan ramah, sopan, dan lemah lembut.

4. Bila ingin menyuruh

Untuk hal-hal yang dianggap perlu apabila ingin menyuruh nasabah biasakan dengan mengucapkan kata “tolong” dan “maaf”. Menyuruh nasabah, misalnya dalam hal mengisi formulir atau menyuruh nasabah untuk menunggu sebentar. Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah.

5. Mengucapkan terima kasih

Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan kritik dan saran serta pada saat nasabah hendak pamit setelah urusannya selesai.

2.5.3. Tujuan Etiket Pelayanan

Etiket yang diberlakukan tentunya memiliki tujuan tertentu.

Adapun beberapa tujuan etiket adalah sebagai berikut:

1. Untuk persahabatan dan pergaulan

Tujuan etiket untuk persahabatan dan pergaulan artinya etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah. Apabila sudah akrab, otomatis akan meningkat menjadi persahabatan yang pada akhirnya akan menambah pergaulan, baik di dalam maupun di luar perusahaan.

2. Menyenangkan orang lain

Menyenangkan orang lain merupakan salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dengan adanya etiket, nasabah akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga nasabah akan kembali lagi dilain waktu.

3. Membujuk nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri. Terkadang nasabah perlu dibujuk untuk menjadi nasabah baru atau tetap.

Dalam membujuk tentunya menggunakan etiket, dengan etiket ini nasabah akan merasa tersanjung dan terkesan, sehingga nasabah akan mau untuk menggunakan produk yang *customer service* tawarkan.

4. Mempertahankan nasabah

Salah satu tujuan penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah mempertahankan nasabah. Oleh sebab itu, pelayanan lewat etiket harus ditingkatkan, mengingat nasabah merupakan aset penting bagi perusahaan.

5. Membina dan menjaga hubungan

Hubungan dengan nasabah harus terus dibina dan dijaga, dalam membina hubungan yaitu dengan menggunakan etiket yang lebih baik dari sebelumnya sehingga hubungan dengan nasabah akan tetap terjalin dengan baik.

6. Berusaha menarik nasabah

Disamping untuk mempertahankan nasabah lama, etiket bertujuan untuk menarik nasabah baru. Lewat etiket yang baik nasabah akan terkesan sehingga nasabah akan tertarik untuk menggunakan produk atau jasa yang bank tawarkan.

2.5.4. Manfaat Etiket Pelayanan

Selain memiliki tujuan tertentu, tentunya etiket memiliki manfaat, dimana manfaat ini tidak hanya dirasakan oleh perusahaan

melainkan juga nasabah. Adapun beberapa manfaat etiket sebagai berikut:

1. Percaya diri

Dengan etiket mampu meningkatkan rasa percaya diri pada karyawan karena karyawan merasa memiliki nilai lebih dibandingkan dengan nasabah. Kelebihan ini seperti dalam cara berpakaian, berbicara, dan berperilaku.

2. Dihormati dan dihargai

Ada istilah “Anda sopan Kami segan, Anda hormat, Kami lebih menghormati.” Sehingga dengan berperilaku sopan, ramah dan menyenangkan pada nasabah, maka nasabah pun akan berperilaku demikian pula kepada kita.

3. Disegani dan disenangi

Karyawan akan sangat disegani dan disenangi oleh nasabah dengan etiket yang dimilikinya. Nasabah yang kita hormati pada akhirnya akan segan untuk melakukan hal yang tidak-tidak.

2.5.5. Mengenal Nasabah

Nasabah merupakan aset terpenting dalam dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik terlebih dahulu kita harus dapat mengetahui

karakteristik setiap nasabah. Setiap nasabah memiliki tipe yang berbeda-beda seperti tipe pemimpin, tipe penyabar, tipe pendiam, dan tipe berhati-hati. Masing-masing tipe ini harus didekati dengan metode yang berbeda pula.

Misalnya ketika menghadapi tipe pemimpin. Tipe seperti ini biasanya menginginkan pelayanan yang cepat karena baginya setiap detik waktu sangatlah berarti. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepadanya, maka dapat diimbangi dengan kerja keras dan melayani dengan semboyan sedikit bicara banyak bekerja.

Berbeda pula metode yang kita berikan apabila menghadapi nasabah yang memiliki tipe berhati-hati. Nasabah seperti ini penuh dengan perhitungan dan pertimbangan serta tidak mau mengambil banyak resiko, sehingga untuk menghadapinya kita harus berhati-hati dan cermat serta jangan sampai merusak kepercayaannya.

2.5.6. Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai karyawan yang baik, kita harus mampu mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah. Karyawan juga harus memahami bahwa setiap nasabah memiliki selera yang berbeda-beda. Tapi umumnya nasabah menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah, dan profesional. Agar dapat mengetahui kemauan nasabah, kita harus menerapkan pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang cepat dan tepat

Dalam memberikan pelayanan *customer service* harus mampu melayani secara cepat dan tepat sehingga kita dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dalam pemenuhan kebutuhannya.

2. Melayani dengan telaten

Disamping melayani secara cepat dan tepat, *customer service* harus mampu melayani secara telaten. Telaten artinya sabar dan tidak grusa-grusu, dengar dan pahami apa yang nasabah butuhkan.

3. Melayani yang ramah

Melayani dengan ramah mampu menciptakan keakraban dengan nasabah. Dengan bersikap ramah dapat meningkatkan citra diri *customer service* dan tentunya juga citra bank. Keramahan yang CS berikan akan memudahkan kita untuk mengingat mereka sehingga mereka menjadi nasabah yang setia.

4. Pelayanan yang tidak berbelit-belit

Memudahkan nasabah dalam memperoleh pelayanan adalah suatu kewajiban, dengan memudahkan pelayanan berarti mempermudah pekerjaan pula. Apabila CS mampu melayani setiap nasabah dengan mudah, maka CS bisa melayani

nasabah lebih banyak pula itu artinya keuntungan yang diperoleh perusahaan akan lebih banyak pula.