

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1. Kualitas pelayanan karyawan**

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang bersifat dalam diri pelanggan.

##### **2.1.1 Pengertian kualitas**

Menurut Kotler Dan Keller (2003:138)

“kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan terhadap suatu kebutuhan”

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2001:4)

“kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, prose dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Kualitas adalah mutu dari suatu produk atau jasa harus mendapat perhatian dari para manajemen, sebuah kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang bisa diperoleh perusahaan.

##### **2.1.2 Pengertian pelayanan**

Menurut M.Napis Djunaedi (2005:470)

“pelayanan dalam bahasa arab dikenal dalam istilah khidmah. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis”.

Menurut Didin Hafiduddin (2003:72) yang harus diterapkan dalam memberikan

pelayanan yang maksimal adalah :

- a. Profesional
- b. Jujur

### **2.1.3 Faktor penyebab kualitas pelayanan yang buruk**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk (Fandy,2001:85) yang meliputi hal berikut ini :

- a. Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan
- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
- c. Dukungan pada pelanggan internal kurang memadai
- d. Kesenjangan komunikasi
- e. Melayani semua pelanggan dengan cara yang sama

### **2.1.4 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan**

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah mudah, karena banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindak lanjuti jasa dan mengembangkan sistem informasi kualitas jasa (Fandy, 2001:88)

## **2.2 Frontliner (Customer Service, Teller, Security)**

## 2.2.1. *Customer Service*

### 2.2.1.1. *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 ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir SE.MM; Etika Customer Service;201)

*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 (hal 181), 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 kita (Anggraeni; Customer Service dan Etika Perbankan; 2)

Seorang *Customer Service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, 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. Disamping untuk mempertahankan nasabah lama agar nasabah tersebut tidak lari dan pindah ke bank lain, tetapi juga harus mampu untuk menarik calon nasabah baru serta memberikan layanan yang memuaskan kepada semua nasabah

#### **2.2.1.2. 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 Phisik

Berpenampilan menarik, ukuran tinggi berat bbadan juga ideal, sehat jasmani dan rohani

2. Syarat Mental

Customer Service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, sehingaa akan tumbuh rasa percaya diri yang kuat, dan akhirnya akan bisa menguasai keadaan dan pengendalian diri dalam menghadapi masalah dalm kondisi apapun.

3. Syarat Kepribadian

- a. Berpenampilan energik dan gesit
- b. Memiliki rasa humor dan selalu ingin maju
- c. Tidak terpancing untuk berbuat /berkata kasar
- d. Mampu mengendalikan diri/tidak mudah marah
- e. Menegndalikan gerakan-gerakan tubuh yang dapat memancing orang untuk berbuat sesuatu

4. Syarat Sosial

- a. Memiliki jiwa sosial yang tinggi
- b. Bijaksana dan berbudi luhur
- c. Pandai bergaul dengan siapa saja
- d. Dapat bekerja sam dengan berbagai pihak

- e. Yang harus diperhatikan Customer service saat melayani nasabah adalah :
- f. Berikan kepada nasabah yang datang
- g. Berikan senyuman kepadanya
- h. Ucapkan salam kepadanya (mis: selamat pagi pak / bu)
- i. Ucapkan sapa : ada yang bisa saya bantu pak / bu
- j. Berikan pertanyaan yang terbaik dengan prinsip “Nasabah adalah Raja”
- k. Ucapkan maaf untuk memperluas permintaan
- l. Menanggapi komplain nasabah dengan bijaksana
- m. Responsif setelah mengetahui keluhan nasabah
- n. Berikan salam, permintaan maaf jika kurang memuaskan kepada nasabah pada saat akan meninggalkan anda.

Menurut Kasmir (2008:194) syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan 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. Persyaratan Mental

Persyarata mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena mental yang kuat dalam melayani nasabah akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap yang akan dilakukannya. 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, semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh *Customer Service*.

## 3. Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah, senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *Customer Service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (first impression) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (self control), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. *Customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

#### 4. Persyaratan 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 semua kalangan. 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.

##### **2.2.1.3. Tugas-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 peran *Customer Service* bagi bank.

Menurut Anggraeni (*Customer Service dan Etika Perbankan*;2008;3) 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 memfile nasabah
4. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
5. Memperkenalkan produk baru

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-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *Resepsionis*

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

2. Sebagai *Deskman*

*Customer Service* bertindak sebagai pemberi informasi mengenai 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.

#### 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 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 memberikan kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung segala keluhan dan sarana konsultasi nasabah. Hal ini untuk menjaga hubungan baik dan lancar antar bank dengan nasabah

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.

#### **2.2.2.1. *Teller***

#### **2.2.2.2. *Pengertian Teller***

system *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan terhadap nasabah dicounter yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam system kasir. *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai

*Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi (Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank;2014;10)

#### **2.2.2.3. *Kegiatan Teller***

Kegiatan yang sering dilakukan teller pada umumnya yang diminta oleh

nasabah sewaktu-waktu (Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank;2014;10)  
yaitu :

- a. Tarikan tunai
- b. Pemindah bukuan
- c. Pencairan cek
- d. Pembelian TC
- e. Pembelian Bank Notes
- f. Penjualan Bank Notes

### **2.2.3. Satpam (*satuan pengamanan*) atau *Security***

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk intansi atau badan usaha untuk melakukan pengamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa dilingkungan kerjanya Dalam pelaksanaannya tugasnya anggota satpam berperan sebagai :

- 1) Unsur pembantu pimpinan dibidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- 2) Memandu nasabah kedalam bank
- 3) Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk, slip ataupun nomer antrian

Dalam hal pelayanan dilingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

### **2.3. Perilaku Penting seorang *Frontliner***

Menjadi barisan terdepan dalam pelayanan pelanggan, seperti seorang *Customer Service* maupun *Teller* dan jenis tugas fungsi lainnya sebagai *Front Liner* dapat menunjukkan dan memperbaiki Citra Perusahaan (*Brand Image*). Hal inilah bagi beberapa perusahaan yang sangat mengandalkan *Customer Services* dalam *Core Business* mereka, sangat intensif menjadi PERHATIAN UTAMA. Berikut ini adalah 11 Perilaku Penting seorang *Frontliner* dalam Tugas dan Fungsinya sehari-hari :

### **1. Senyum Tulus**

Untuk seorang *Front Liner*, Senyum ini merupakan senjata paling ampuh sebagai modal utama dalam menghadapi Pelanggan, Senyum yang tulus bukan senyum yang dibuat – buat. Karena itu Anda saat mau bekerja harus mempersiapkan Mental yang Positif atau Kondisi Fisik maupun Hati yang tidak Kusut, mulailah pagi hari dengan senyuman maka akan ditutuplah hari kerja Anda penuh semangat dan kenyamanan walau puluhan Pelanggan dilayani pada hari itu.

### **2. Wajah Hangat dan Bersemangat**

Kesiapan Mental dan Fisik mempengaruhi petugas *Front Liner* saat bekerja dan hal ini perlu motivasi tinggi dalam bekerja, sehingga akan mendukung penampilan dan senyum tulus tersebut diatas



### 3. **Pelanggan adalah Orang Penting**

Petugas *Front Line* harus menempatkan Pelanggan sebagai orang penting, sehingga baru kita bisa melakukan *Service*, bagi pelanggan yang bermasalah kita harus meyakinkan diri bahwa mereka adalah orang penting yang seharusnya tidak perlu mencari atau membuat masalah.

### 4. **Dengarkan Kebutuhan Pelanggan**

Petugas *Front Line* dalam hal ini perlu melatih mendengarkan pelanggan lebih dahulu apa yang mereka kehendaki atau mendengarkan dahulu apa keluhannya atau pendapatnya, baru kita mengambil langkah tindakan. Sebagai seorang *FrontLiner* tidak perlu bersikap Arogan dan Egois karena merasa lebih paham dan mengerti tentang hal yang diinginkan Pelanggan.

### 5. **Sebutkan Nama Pelanggan**

Petugas *front line* harus menggunakan metode menghafal nama yang sangat tepat atau dengan metode suatu pertanyaan sehingga nama pelanggan akan kita ketahui dan selama berkomunikasi kita menyebut nama pelanggan, hal ini menunjukkan Atensi atau Perhatian yang sederhana tapi membawa dampak yang besar. Pelanggan akan sangat merasa ditempatkan pada posisinya sebagai Orang Penting dalam pelayanan tersebut.

## **6. Bahasa Tubuh yang baik**

Bahasa tubuh bagi petugas *front line* sangat penting dan mempunyai makna yang Berguna, seperti Mengangguk, Sikap Tangan, Sikap Duduk, Pandangan Mata, dan lainnya, hal ini mengandung arti dalam berkomunikasi. Perlu dihindari hal yang menghambat semisal Suka Menggaruk garuk Tangan, Sikap Duduk yang agak Miring, Sikap Berdiri yang kurang baik.

## **7. Bicarakan tentang Minat Pelanggan**

Banyak petugas front line kurang memperhatikan akan hal ini, kebanyakan yang dibaca hanya Berita Selebritis, sebaiknya kita meng-update informasi dari koran yang favorit misalnya Kompas, Tempo, Suara Pembaharuan, Media Indonesia, dan lainnya, hal ini akan bisa mengimbangi saat Anda berkomunikasi dengan pelanggan, karena dengan mengerti Minat Pelanggan memudahkan komunikasi kita dengan mereka dan sangat menunjukkan Anda memiliki wawasan luas.

## **8. Tata Bahasa yang Halus**

Bagi Petugas front line sangat penting menggunakan tata bahasa yang baik dan mengerti akan situasi saat terjadinya pembicaraan, sehingga dengan tepat menggunakan tata bahasa yang baik, standar pelayanan tidak akan terkesan dibuat – buat atau tidak sopan.

## **9. Proses yang dikerjakan**

Yang dimaksud dengan ini adalah bagaimana kita meyakini proses yang sedang ditunggu oleh pelanggan sedang dikerjakan sehingga pelanggan yakin bahwa kebutuhannya terpenuhi dan diperhatikan, dan seorang Front Liner harus memahami cara menyampaikan proses pelayanan tersebut dengan bahasa yang mudah diterima pelanggan.

## **10. Product Knowledge**

Petugas front line sangat perlu untuk mengetahui tentang produk apa yang kita punya baik secara konsep maupun hal teknis global sehingga saat mereka berkomunikasi dengan pelanggan atau calon pelanggan tidak terhambat. Product Knowledge dalam hal ini merupakan bagian dari prosedur dan proses yang terjadi di perusahaan kita

## **11. Tampil Rapi**

Sudah menjadi kewajiban bagi setiap Front Liner berpenampilan selalu rapi dalam setiap kesempatan, hal ini bukan berarti selalu mahal, serta perlu pula



mencocokkan setelan baik warna maupun betuk pakaian yang dipakainya maupun riasan wajah yang tidak mencolok.

Front Liner akan menjadi Duta Perusahaan dan secara tidak langsung akan mengangkat Brand Image atau Citra Perusahaan, dengan kesederhanaan (tampil sederhana) bukan jaminan seorang Front Liner akan berpenampilan buruk dan bukan pula kemewahan akan menjadikan keberhasilan seorang sebagai Front Liner yang baik. Bagaimanapun Simple is Beauty, dengan Kesederhanaan akan ditemui Keindahan. 11 Perilaku Penting seorang Frontliner dalam Tugas dan Fungsinya sehari-hari akan banyak membantu sukses seorang frontliner ataupun perusahaannya.

#### **2.4. Etika front liner**

Merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.

- c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.

#### **2.4.1. Sikap dan Perilaku**

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank. Rasulullah SAW bersabda bahwa "salah satu ciri orang beriman adalah mudah bersahabat dengan orang lain, dan orang lain pun mudah bersahabat dengannya". Al-Quran memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan atau nasabah Allahberfirman:

*Artinya: Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, Dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling. (QS. Al-Baqarah: 83)*

Al-Quran juga mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik kepada sesama. Al-Quran juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal; bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh, tetap harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Sebagai karyawan bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa senang dan akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut dan menjadi nasabah yang loyal yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank tersebut.

#### **2.4.2. Penampilan**

Dalam melayani nasabah, karyawan bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank adalah:

- a. Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan bank tidak dibuat-buat.
- b. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.
- c. Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
- d. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- e. Berprilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak over acting didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
- f. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank.
- g. Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
- h. Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.

### **2.4.3. Cara Berpakaian**

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Dalam hal memberikan pelayanan cara berpakaian mendapat perhatian khusus. Dalam praktiknya cara berpakaian yang

baik adalah menggunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan pada hari-hari tertentu, gunakan pakaian yang necis dan rapi, gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan, gunakan sepatu dan kaus kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor, masukkan baju kedalam celana sehingga terlihat rapi dan janganlah sesekali menggunakan baju yang keluar