

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia “*Banco*” artinya meja yang digunakan untuk penitipan dan penukaran uang dipasar. Secara sederhana, bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk pinjaman kredit guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Berikut ini pendapat beberapa ahli mengenai pengertian bank.

Menurut perannya bank dibedakan menjadi dua, bank sentral dan bank umum. Bank sentral lembaga Negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu Negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter , mengatur dan menjaga kelancaran system pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan (“ Undang – Undang No. 23 Tahun 1998”)

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi ,bank juga memiliki fungsi social. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sedangkan fungsisosial terletak pada aspek ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidupprakyat.Hal ini ditegaskan dalam pasal mengatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk

meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.

Dari uraian sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk pinjaman guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu:

- a. Menghimpun dana yang maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Kegiatan ini sering disebut dengan istilah *Funding*
- b. Menyalurkan dana adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit). Kegiatan ini dikenal dengan istilah *lending*.
- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat berharga (*kliring*) yang berasal dari dalam kota, penagihan surat-surat berharga (*inkaso*) yang berasal dari luar negeri, *Letter Of Credit(L/C)*, *Safe Deposit Box*, dan jasa lainnya.

2.2 Jenis-Jenis Bank

Jenis Bank berdasarkan Undang - Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang telah direvisi menjadi Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 membagi bank menjadi dua yaitu :

a. Bank umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (Commercial Bank)

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya, kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan Bank Umum. Dengan demikian, dewasa ini di Indonesia terdapat tiga macam bank yaitu bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat.

2.2.1 Jenis Bank kepemilikan

Apabila ditinjau dari segi kepemilikannya, jenis bank terdiri atas bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, dan bank milik swasta asing.

a **Bank Milik Pemerintah**

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Ditinjau dari segi kepemilikan adalah siapa pun yang turut andil dalam pendirian suatu bank. Kepemilikan bank dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimilikinya.

1. Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
3. Bank Tabungan Negara (BTN)

Contoh Bank DKI

4. Bank Jateng, dan sebagainya.

Sedangkan bank milik pemerintah daerah (Pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II. Contoh bank pemerintah daerah adalah BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur, BPD Sumatera Utara, BPD Sumatra Selatan, BPD Sulawesi Selatan, dan BPD lainnya.

b Bank milik Swasta Nasional

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk pihak swasta.

Contoh bank milik swasta nasional antara lain: Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, Bank Duta, Bank Nusa Internasional, Bank Niaga, Bank Universal, Bank Internasional Indonesia

c Bank milik Koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh badan hukum koperasi, contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

d Bank milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain : Sumitono Niaga Bank, Bank Merincop, Bank Sakura Swadarma, Bank Finconesia, Mitsubishi Buana Bank, Inter Pacifik Bank, Paribas BBD Indonesia, Ing Bank, Sanwa Indonesia Bank, dan Bank PDFCI.

e Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

2.2.2 Jenis Bank Berdasarkan Segi Status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, bank umum dapat diklasifikasikan ke dalam dua macam. Pengklasifikasian ini berdasarkan kedudukan atau status bank

tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu.

a) **Bank Devisa**

Adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *traveller cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

b) **Bank Non-Devisa**

Adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan kegiatan seperti halnya bank devisa. Jadi bank non-devisa hanya dapat melakukan transaksi dalam batas-batas negara.

2.2.3 Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya

a) **Bank Konvensional**

Pengertian kata “konvensional” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan. Berdasarkan pengertian itu, bank konvensional adalah bank

yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil. Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro; menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *Letter of Credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek. Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah berupa rekening giro, deposit on call, sertifikat deposito, dana transfer, saham, dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar. Pendapatan bank tersebut, kemudian dialokasikan untuk cadangan primer, cadangan sekunder, penyaluran kredit, dan investasi. Bank konvensional contohnya bank umum dan BPR. Kedua jenis bank tersebut telah kalian pelajari pada subbab sebelumnya.

b) Bank Syariah

Sekarang ini banyak berkembang bank syariah. Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia

(MUI) pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah.

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah).

3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah).
5. Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).
6. Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Al-quran dan hadis. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba.

2.3 Fungsi Dan Peranan *Customer Service*

2.3.1 Pengertian *Customer Service*

Sesungguhnya konsep hubungan bank dengan nasabah sudah dimulai sejak tahun 1970-an. Pada dekade 1980-an, didorong oleh persaingan yang ketat, penerapan konsep *Customer Service* di pelopori di Amerika oleh bidang bisnis *departemen store* dan barang-barang elektronik. Penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan ini juga diadaptasi oleh sektor yang melayani masyarakat umum.

Sedangkan Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service* (2004: 201), memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan

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

Jadi pengertian “*Customer Service*” adalah sebuah unit kerja yang bertugas melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Banyak masyarakat yang masih beranggapan bahwa *Customer Service* itu adalah sebagai pusat informasi, padahal pada kenyataannya *Customer Service* ini juga memberikan pelayanan jasa-jasa perbankan.

Untuk dapat menduduki jabatan ini ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi antara lain memiliki pengetahuan yang luas tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah perbankan, harus aktif mengetahui semua informasi yang sedang terjadi diluar perusahaan, harus memiliki sikap bijaksana, tanggap, setia, ramah pada setiap nasabah.

Pada saat ini Bank BRI Semarang membuka lowongan kerja untuk beberapa posisi, bagi anda yang ingin berkarir bersama Bank BRI, Berikut ini informasi posisi, persyaratan dan tata cara pendaftarannya, Semoga bermanfaat.

Syarat :

1. Pria / wanita usia max 25th
2. Pendidikan min D3 IPK min 2.75 (2,3), min SMA/ sederajat (4, 1)
3. Belum menikah
4. Tinggi badan min 165 cm (pria), 155 cm (wanita)

5. Berpenampilan menarik dan mampu berkomunikasi dengan baik, cekatan dan jujur serta sehat jasmani dan tidak buta warna
6. Menguasai Ms.Office min Word dan Excel

Fungsi dan tugas *Customer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. dilaksanakan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Menurut Kasmir (2014:251) menjelaskan tugas-tugas yang harus diemban oleh seorang *customerservice* sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionis*

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini, *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *customerservice* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. Sebagai *Deksman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya dikantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya terhadap bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan dan konsultasi.

2.3.2 Tanggung Jawab *Customer Service*

Adapun tanggung jawab yang dibantukan pada *Customer Service* yaitu sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada pimpinan

- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
- d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan bilamana diatas wewenangnya.
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimbau nasabah.
- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank perbankan termasuk manfaat dan keuntungannya.

2.4. Peranan *Customer Service*

Menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service* (2014: 98) adapun peranan bagian *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.
- b. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
- c. Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *Customer Service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.

- d. Menjamin kelancaran dan keramahtamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik itu kredit maupun tabungan.

2.5. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

2.5.1. Pengertian Pelayanan Prima

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Layanan prima atau *Service Excellent* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan atau nasabah, bank memerlukan pelayanan prima.

Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang

kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah

Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Faktor-faktor budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan factor - faktor antara lain :

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi / perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)

Setiap insane mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*).

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan nasabahnya. Adapun bentuk-bentuk pelayanan prima tersebut antara lain :

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- b. Ramah, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- c. Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.
- d. Nyaman, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan nasabah yang loyal.

2.5.2. Manfaat Pelayanan Prima

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu :

- a. Meningkatkan citra perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam diantara para pesaing. Maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima

- b. Merupakan promosi bagi bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan merasa terpuaskan kebutuhannya, maka nasabah akan menceritakan kepada

orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

c. Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan mendapatkan kesan pertama yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

d. Meningkatkan daya saing perusahaan

Semakin tajamnya persaingan, biasanya perusahaan berlomba-lomba memberikan hadiah. Ada nasabah yang senang dengan hadiah, tetapi tidak semua nasabah akan tertarik dengan hal itu. Ada nasabah yang akan lebih senang lagi apabila memperoleh pelayanan yang prima.

e. Meningkatkan laba dalam jangka panjang

Pelayanan prima yang telah diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan nasabah yang berkesinambungan. Artinya nasabah akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang. Keuntungan jangka panjang tersebut akan memberikan posisi perusahaan semakin kuat dalam persaingan bank mencari nasabah.

Banyak bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya karena nasabahnya akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya.

2.6. Dasar-Dasar dan Sikap Pelayanan Nasabah

2.6.1 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang pokok. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *Customer Service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan.

Menurut Kasmir (2014; 210) dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang *Customer Service*:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Harus bersikap seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah haruslah murah senyum dengan raut menarik hati, serta tidak dibuat-buat

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal. Pada saat nasabah datang harus segera menyapa dan menyapa dengan menyebutkan namanya
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap,

menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam komunikasi dengan nasabah gunakan bahasa yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus lebih jelas dalam arti mudah dipahami.

2.6.2 Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

- a Beri kesempatan nasabah berbicara.

Artinya, petugas *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya dalam hal ini petugas *Customer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah

- b Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, *Customer Service* dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

- c Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai petugas *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan, usahakan nasabah sudah selesai bicara baru petugas *Customer Service* menaggapinya.

- d Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

- e Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara, bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah, kemudian *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

- f Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak diterima oleh nasabah.

- g Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

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

- h Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya

Sebaiknya petugas *Customer Service* menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya, serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu, oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.7. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Nasabah

Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal terkadang masih saja ada nasabah tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur ke bank saingan. Banyak hal yang menyebabkan nasabah kabur oleh arena itu, setiap karyawan bank lebih khusus lagi petugas *Customer Service* harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Menurut Kasmir (2014: 213), adapun sebab yang membuat nasabah meninggalkan bank, yaitu:

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung

- b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

- c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas *Customer Service* tidak menepati janji seperti waktupelayanan. Begitu juga penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut :

1. Petugas *Customer Service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Sebagai *Customer Service* cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

Komunikasi yang baik terhadap pihak nasabah akan menciptakan kesan yang baik pula tentang perusahaan dan hal ini akan membuat citra perusahaan, positif di mata pelanggan. Citra sendiri yaitu menunjukkan kesan suatu obyek terhadap obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya. Tanpa berbekal citra positif sebagai lembaga keuangan yang jujur dan terpercaya, maka konsumen tidak akan merasa yakin

untuk menyimpan dana di bank. Citra yang terbentuk dari persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan akan berdampak pula pada loyalitas pelanggan.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha – usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Nasabah bisa dikatakan loyal, jika mereka sudah lama menggunakan dan mengetahui produk dan jasa yang ditawarkan Bank serta memberikan kontribusi secara rutin kepada perusahaan.

Menurut Kasmir (2014 : 219) ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih

Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian stylied tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginannya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar,
Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit 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 memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan,

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan aguman-agumen yang masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan,
Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *Customer Service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani,
Artinya jika pada saat tertentu, petugas *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *Customer Service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *Customer Service*. Intinya nasabah betah dan tidak sopan bila berhubungan dengan *Customer Service*. Kemudian nasabah juga tidak merasa tersinggung oleh sikap *Customer Service* yang mereka anggap tidak pantas.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *Customer Service* adalah:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *Customer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan baik-baik,

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara,
Sebelum nasabah selesai bicara petugas *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *Customer Service* menanggapi.
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara,
Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
5. Jangan marah dan mudah tersinggung,
Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.
6. Jangan mendebat nasabah,
Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang,
Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu

berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, Sebaiknya petugas *Customer Service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian seenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.