

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. PENGERTIAN DAN FUNGSI BANK

2.1.1 PENGERTIAN BANK

Sebagai tabungan perbankan No. 7 tahun 1992 tentang perbankan Indonesia, pasal 1 (1), “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi, bank juga memiliki fungsi sosial. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sedangkan fungsi sosial terletak pada aspek ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Hal ini ditegaskan dalam pasal 4 mengatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Pengertian Bank menurut undang – undang No. 10 tahun 1998, bankan 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.

Sedangkan dalam buku Manajemen Perbankan (Kasmir, tahun 2007 : 11), Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari

masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

2.1.2 FUNGSI BANK

Menurut Jopie Jusuf (“Account Officer;2004;1) Bank memiliki fungsi ekonomis yaitu kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, juga memiliki fungsi social yaitu berperan aktif dalam meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dan bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Anggraeni (“modul Bank dan Pasar Keuangan:2008:5)

- a. Fungsi pokok bank yaitu menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi, menghimpun dana, menyalurkan dana serta menawarkan jasa-jasa lainnya.
- b. Bank sebagai lembaga intermediasi:
- c. Pengalihan asset
- d. Merupakan pengalihan asset antara pihak kelebihan dana dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan ke pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit
- e. Alokasi pendapatan
- f. Untuk mengalokasikan pendapatan masyarakat untuk persiapan hari tuanya. Biasanya dilakukan oleh masyarakat yang memiliki penghasilan yang memadai.

g. Transaksi

Produk yang ditawarkan sebagai sarana transaksi masyarakat melalui tabungan, transfer, dan kredit

2.2 **SIFAT INDUSTRI PERBANKAN**

Industri perbankan merupakan industri yang memiliki interaksi yang tinggi antara produsen dan konsumen. Akibatnya, kualitas jasa bank sangat ditentukan oleh manusia, baik penyelenggara jasa (bank) maupun penerima jasa (nasabah). Kualitas jasa perbankan ditentukan oleh kemampuan personil bank dalam menyelesaikan permintaan nasabah, misalnya kecepatan dan kecermatan. Tetapi, kualitas tersebut juga ditentukan oleh karakteristik nasabah, baik umur, sifat, maupun pengetahuan nasabah tentang bank. Dengan demikian, variabilitas jasa sangat menonjol di industri ini. Bank adalah bisnis jasa (service). Jasa adalah sesuatu yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan akan sesuatu. Proses produksinya dapat dikaitkan dengan produk-produk fisik. Dalam buku Panduan Dasar Untuk Account Officer Jopie Jusuf (2004 : 5) sebagai bisnis jasa, bank memiliki 4 (empat) karakteristik khusus sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Pelayanan jasa perbankan tidak dapat diraba, dilihat atau dipajang

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa perbankan tidak dapat dibuat terlebih dahulu baru dikonsumsi tetapi harus dilakukan pada saat yang bersamaan

3. *Variability* (keanekaragaman)

Kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki tingkat keragaman yang tinggi tergantung dari tempat, waktu, dan orang yang melakukannya.

4. *Perishability* (mudah rusak)

Jasa tidak dapat disimpan karena proses produksi terjadi pada saat konsumsi

2.3 **PRODUK DAN JASA BANK**

2.3.1. **PRODUK BANK**

a. Giro

Merupakan simpanan pihak ketiga atau nasabah pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, surat perintah bayar lainnya atau dengan pemindahbukuan.

b. Tabungan

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media yang telah ditentukan oleh bank.

c. Deposito

Simpanan pihak ketiga atau nasabah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pihak ketiga dengan bank yang bersangkutan.

d. Kredit

Merupakan pembiayaan dari bank pada pihak ketiga sesuai persyaratan atau perjanjian sesuai dengan kebutuhan.

2.3.2 JASA BANK

a) Transfer

Jasa pengiriman uang antar bank atas permintaan pihak ketiga yang ditujukan kepada penerima.

b) Bank refrensi

Surat keterangan bank untuk pihak lain yang menerangkan nasabah tersebut berhubungan dengan bank terkait.

c) Mesin ATM

Merupakan pelayanan kepada nasabah dengan menggunakan mesin computer untuk penyelesaian otomatis dari sebagian fungsi yang dilakukan teller.

d) SDB

Jasa yang diberikan untuk penyimpanan barang berharga.

e) Bank garansi

Merupakan pernyataan tertulis dari bank yang menyatakan kesanggupan pihak bank untuk membayar pihak ketiga demi kepentingan nasabahnya.

2.4 PENGERTIAN CUSTOMER SERVICE

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir;Etika Customer Service 2011:68) *Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir peranan *Customer Service*

yang utama adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki (Anggraeni;customer service dan etika perbankan;2).

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

2.5 TUGAS, WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB CUSTOMER SERVICE

2.5.1 TUGAS CUSTOMER SERVICE

Tugas *Customer Service* secara umum adalah melayani nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran seorang *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. Mengadministrasikan buku cek, giro dan tabungan.
6. Memperkenalkan produk baru.

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

1. Sebagai Receptionis

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

2. Sebagai Deskman

Customer Service bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan digunakan 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. Diperlukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk setia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru. Keluhan dan permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolok 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 yang baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang, puas dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang kita dimiliki.

5. Sebagai Koomunikator

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

2.5.2 WEWENANG CUSTOMER SERVICE

Menurut Anggraeni (*Customer Service* dan etika perbankan 2008:3)

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 verifikasi tandatangan customer.
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi syarat.
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur bank.

2.5.3 TANGGUNG JAWAB CUSTOMER SERVICE

Tanggung jawab *Customer Service* yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank.

2.6 FUNGSI CUSTOMER SERVICE

Customer Service memiliki fungsi yang beragam, Menurut Anggraeni (*Customer Service dan etika perbankan:2008:3*) *Customer Service* memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. *Front Line Officer* : sebagai cermin layanan suatu bank
- b. *Liasson Officer* : sebagai perantara nasabah dan bank
- c. *Information Centre* : sebagai pusat sumber informasi produk bank
- d. *Salesman* : sebagai penjual
- e. *Servicing* : sebagai pelayan nasabah
- f. *Advisor* : sebagai konsultan nasabah
- g. *Maintenance* : sebagai pembina nasabah

h. Handling Complain : sebagai trouble suiter

2.7 ETIKA, ETIKET DAN SIKAP CUSTOMER SERVICE

2.7.1 ETIKA COUSTOMER SERVICE

Menurut Tjipto (Prinsip-prinsip Total Quality Service:2008:56), etika dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut :

a. Mengetahui Nasabah

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

b. Mengetahui Kemauan Nasabah

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

c. Menginformasikan Produk-produk Bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik di media masa (cetak dan elektronik) maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin. Disinilah

peran *Customer Service* berkewajiban memberikan penjelasan yang mereka butuhkan.

d. Tidak Memaksakan Kehendak

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

e. Melayani sampai Tuntas

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

f. Menjamin Rahasia Nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan yang menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa 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 menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

h. Tidak Berprasangka Negatif

Customer Service selalu berpikir positif karena merupakan dasardasar bagi *Customer Service* dalam melayani nasabahnya. Berpikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman karena tidak merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i. Mendengarkan Keluhan Nasabah

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

j. Mengucapkan Terima Kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer Service* yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walaupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa

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

2.7.2 ETIKET CUSTOMER SERVICE

Menurut Kasmir (*Etika Customer Service*:2008:81) beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut :

a. Sikap dan perilaku

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

b. Penampilan

Cara berpakaian, cara bicara, perilaku dan sikap seorang *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 di dekatnya.

d. Cara berbicara

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

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

e. Gerak gerik

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

f. Cara bertanya

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

2.7.3 SIKAP CUSTOMER SERVICE

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Menurut Kasmir (Etika Customer Service: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 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

Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, *Customer Service* harus memilih dulu pertanyaan

yang dianggap penting. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

5. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

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

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 menghadapi 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.

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 memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya dapat terselesaikan. Menurut Kasmir (Etika Customer Service:2008:84) pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

a. Mengucapkan salam

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

b. Mempersilahkan Tamu

Setelah mengucapkan salam segera persilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani nasabah atau sedang

mengambil atau membereskan suatu pekerjaan, nasabah diminta untuk menunggu sebentar. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk, selalu dengan ramah dan murah senyum.

c. Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

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

d. Bila ingin Menyuruh

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

e. Mengucapkan Terima Kasih

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