

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian, Fungsi, Jenis, Peran dan Usaha Bank

2.1.1 Pengertian dan Tujuan Bank

Menurut Ismail, dalam “Manajemen Perbankan” Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di Negara maju. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di Negara maju antara lain aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari satu tempat ke tempat lain atau dari satu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman, serta aktivitas keuangan lainnya.

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibanding ditempatkan di lembaga lain. Di sisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam

bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.2 Fungsi Bank

Fungsi perbankan menurut Ismail, dalam “Manajemen Perbankan”(2010:0291) adalah bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan. Fungsi bank sebagai lembaga perantara keuangan dimana bank juga disebut sebagai lembaga perantara keuangan atau *Financial Intermediary*. Sebagai lembaga perantara keuangan, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana.

2.1.3 Jenis Bank

Berdasarkan fungsi bank di atas, kiranya perlu menjelaskan jenis – jenis bank itu sendiri. Menurut kasmir (2008:20) jenis bank bermacam-macam tergantung pada cara penggolongannya yaitu berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jenis Bank Berdasarkan fungsinya

Pengertian Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, adalah sebagai berikut:

1) Bank umum

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Bank perkreditan rakyat

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak mmemberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

Berdasarkan dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Yaitu meliputi:

1) Bank milik pemerintah

Merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

2) Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

3) Bank milik koperasi

Merupakan bank yang kepemilikannya saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

4) Bank milik asing

Merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, bank milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya pun jelas dimiliki oleh pihak asing atau luar negeri.

5) Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia

3. Jenis Bank Berdasarkan Segi Status

Dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi ke dalam dua jenis. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Sebagai berikut:

1) Bank *devisa*

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Contohnya transfer keluar negeri, *travellers cheque*.

2) Bank *non devisa*

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank *devisa*, sehingga tidak dapat melaksanakan

transaksi seperti halnya bank *devisa*. Bank ini merupakan kebalikan bank *devisa*.

4. Jenis Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

2.1.4 Peranan Bank

Menurut Drs. Ismail dalam “Manajemen Perbankan”, Dalam dunia modern, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Hampir semua sektor usaha, meliputi industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Peran bank bagi masyarakat sangat penting bahkan bagi suatu Negara karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.

2.1.5 Usaha Bank

Menurut Ismail, dalam “Manajemen Perbankan”,Kegiatan utama bank umum antara lain:

1. Kegiatan penghimpunan dana, berupa simpanan giro, tabungan dan deposito.
2. Kegiatan penyaluran dana, penyaluran dana bank diberikan dalam bentuk pemberian kredit kepada nasabah yang membutuhkan dana.
3. Kegiatan pelayanan jasa, antara lain:
 - a) Transfer, merupakan jasa kiriman uang, dari satu bank ke bank lainnya dalam satu wilayah atau luar wilayah, dari satu rekening ke rekening lainnya dalam bank atau cabang yang sama atau berbeda.
 - b) Kliring, merupakan jasa penagihan warkat antar bank yang berasal dari wilayah kliring yang sama.
 - c) Inkaso, merupakan jasa penagihan hutang piutang antar bank yang dilakukan diluar wilayah kliring.
 - d) *Safe deposit box*, merupakan jasa penyewaan box digunakan untuk menyimpan barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.
 - e) Bank Garansi, merupakan jaminan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam bentuk surat jaminan.
 - f) Kartu kredit, merupakan jasa yang diberikan kepada nasabah untuk memperoleh kredit dari bank.

- g) *ATM*, merupakan sistem pelayanan secara elektronik penyelesaian secara otomatis.
- h) *Letter of Credit*, merupakan jasa yang diberikan oleh bank untuk mempelancar kegiatan ekspor dan impor.
- i) *Bank Notes*, merupakan kegiatan jual beli *valuta* asing.
- j) *Bank Draft*, merupakan wesel yang diterbitkan oleh bank. Berlaku untuk bank koresponden yang berada di luar negeri.
- k) *Trevellers cheque*, merupakan cek perjalanan yang bias digunakan wisatawan, yang berfungsi sebagai uang tunai.

2.2 Pengertian, Fungsi, Peran, Tugas dan Tanggung Jawab dari Customer Service

2.2.1 Pengertian Customer Service

Customer Service merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepadamasyarakat. *Customer service* adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, suat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakandan dikomunikasikan dengan dua tujuan utaman, yaitu produktivitas operasional dankepuasan konsumen. Pengertian *customer service* secara umum adalah “ setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi

keinginan dan kebutuhan nasabah”. *customer service front office* merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. *Customer service* adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, suat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan konsumen.

Menurut Kasmir pengertian *customer service* secara umum adalah “ setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Menurut Philip Kotler “pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain nya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa customer service adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/>

2.2.2 Fungsi *Customer Service*

Fungsi-fungsi dari seorang CS adalah :

1. Penerima Tamu

Dalam hal ini CS melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkapya mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. *Customer Relation Office*

Artinya CS adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamunya sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. *Customer Service* harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu dan ikut membantu mengisi formulir.

3. Komunikator

Dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi.

Dalam praktiknya fungsi *Customer service* adalah sebagai berikut (Kasmir)

1. Sebagai Resepsionis, Artinya sebagai penerima tamu yang datang ke Bank.

Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2. Sebagai Deskman, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3. Sebagai Salesman Artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan, maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
4. Sebagai Customer Relation Officer, yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.
5. Sebagai Komunikator, artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Peranan dari front office dan back office adalah Setiap bisnis yang mengandalkan pelayanan langsung kepada customer atau pelanggan, istilah front office dan back office bukanlah istilah yang asing. Dunia perbankan, perhotelan, travel agent, dan swalayan adalah sedikit contoh dari bisnis yang menerapkan system ini. Secara garis besar, front office adalah orang atau sekelompok orang yang berurusan langsung dengan customer terkait dengan jasa yang ditawarkan. Customer atau calon customer datang mencari informasi atau melakukan transaksi jual beli dilayani oleh staff front office. Sedangkan back office adalah orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan-

laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen.

Berdasarkan fungsi tersebut diatas fungsi seorang customer service dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariaannya sebagai karyawan Bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Front Line Officer*

Keberadaan bagian *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian pelayanan suatu bank.

2. *Liasson Officer*

Customer Service adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah aparat *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melak–sanakan transaksi.

3. *Information Center*

Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama maka aparat *customer service* menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perban–kan.

4. *Salesman* (penjual)

Berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, deposito, kredit serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5. *Servicing* (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6. *Advisor*/Konsultan

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Aparat *customer service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

8. *Handling Complaint*

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi

adalah aparat *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*trouble suiter*”.

<http://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>

2.2.3 Peran *Customer Service*

Ada beberapa peran strategis yang dimiliki oleh *Customer Service*. Pertama, CS membantu Bank untuk mempertahankan nasabah mereka. Pilihan yang banyak tersedia membuat nasabah mudah berpindah ke Bank lain. Kedua CS membantu Bank dalam membentuk *image* yang baik dimata nasabah. Seorang CS harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh nasabah. Seorang CS pada sebuah Bank harus dapat menciptakan suasana yang aman bagi seorang nasabah. Jadi, tidak hanya rapi dan menarik, seorang CS harus mampu mengkomunikasikan secara non verbal, nilai-nilai yang ingin ditanamkan kepada pelanggan.

Ada beberapa peran strategis yang dimiliki oleh CS.

1. CS membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan mereka. Pilihan yang banyak tersedia membuat pelanggan mudah berpindah ke penyedia layanan lain. Industri kartu seluler adalah contoh bagaimana kebocoran pelanggan (*churn*) banyak terjadi akibat persaingan. Demikian pula dengan industri-industri lain seperti perbankan, penerbangan, otomotif,

dan lain-lain. Peran CS akibatnya sangat strategis dalam menanggulangi migrasi pelanggan.

2. CS membantu perusahaan dalam membentuk *image* yang baik di mata pelanggan. Seorang CS harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan. Seorang CS pada perusahaan IT misalnya, harus terlihat sebagai seorang yang pintar dan menguasai teknologi. Seorang CS pada sebuah bank harus dapat menciptakan perasaan aman bagi seorang nasabah. Jadi, tidak hanya rapi dan menarik, seorang CS harus mampu mengkomunikasikan secara non verbal, nilai-nilai yang ingin ditanamkan kepada pelanggan.

Dengan peran yang teramat strategis ini, tentu saja perusahaan harus dapat membentuk pasukan CS-nya dengan lebih baik. Ada tiga tingkatan CS yang harus dinilai oleh perusahaan: *Bad Customer Service*, *Fine Customer Service* dan *Caring Customer Service* .

- 1) *Bad Customer Service* adalah CS yang selalu membuat pelanggan pergi. CS dengan ciri-ciri ini selalu melayani dengan setengah hati, tidak berempati dan tidak melihat pelanggan sebagai aset yang berharga.
- 2) *Fine Customer Service* . CS pada tingkatan ini selalu memberikan pelayanan dalam bentuk standar dan hanya berupaya mencapai titik minimum dari standar pelayanan. CS ini hanya mampu memberikan kepuasan sesaat kepada pelanggan dan sebenarnya masih memiliki peluang untuk terjadinya eksodus pelanggan.

3) *Caring Customer Service* . CS pada tingkatan ini selalu memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Mereka ini adalah CS yang berempati kepada pelanggan.

Agar dapat menjadi perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, perusahaan harus memiliki CS yang berada pada tingkatan tiga atau *Caring Customer Service* . Dalam hal ini, pengetahuan akan produk saja tidak cukup, tetapi mereka perlu memiliki keterampilan (*skills*) dan sikap (*attitude*) yang positif pula.

<http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>

2.2.4 Tugas Customer Service

Mungkin yang ada dalam bayangan saya saat menyebutkan *Customer Service* adalah sosok wanita cantik, yang bertugas mengangkat telpon dari *customer-customer* yang membutuhkan bantuan. Pasti ada beberapa diantara kita yang beranggapan bahwa tugas mereka adalah sangatlah mudah, tetapi apa benar tugas mereka sangatlah mudah apa yang telah kita bayangkan ??

Jika kita mempelajari lebih jauh tentang CS, kita tidak bisa mengatakan bahwa tugas mereka sangatlah mudah, karena mereka dibayar untuk bersikap ramah kepada *customer* yang membutuhkan informasi, tidak peduli bagaimana suasana hati mereka pada saat itu. Tugas seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan

kesabaran. Seorang CS juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Selain memiliki fungsi, seorang customer service yang berada di garis depan bank (front office) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan di atas dan tugas ini nantinya yang dapat dilihat oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari nantinya. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

<http://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>

2.2.5 Tanggung Jawab *Customer Service*

Dalam menjalankan kegiatan perbankan, *Customer Service Officer* harus mampu bertanggungjawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani sampai tuntas akan menjadi citra buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas itu selalu membicarakan hal-hal yang negative tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

2.3 Prinsip-Prinsip Pengenalan Nasabah / *Know Your Customer Principle (KYCP)*

Beragam tingkat kejahatan yang marak terjadi dengan melibatkan sistem keuangan dan sistem perbankan menjadi latar belakang perlunya system pengaturan. Bank Indonesia merekomendasikan agar semua Industri Perbankan mengadopsi prinsip-prinsip panduan yang dikenal dengan istilah “*Know Your Customer Principles*” sebagai upaya untuk memantau kegiatan transaksi yang mencurigakan.

2.4 Syarat-Syarat Seorang *Customer Service Bank*

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*. Menurut Kasmir syarat-syarat yang harus dipenuhi 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 *customer service* 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

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetap kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena mental yang kuat akan memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindari bersikap ramah/emosi dan cepat putus asa.

Customer service juga harus memiliki rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius,

hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *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 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. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal ini harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.