

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Mendukung pembuatan laporan ini maka perlu dikemukakan hal-hal atau teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan ruang lingkup pembahasan sebagai dasar pembuatan laporan ini

#### **2.1 Pengertian Bank**

Terdapat banyak lembaga keuangan di Indonesia yang mengelola dana masyarakat. Lembaga keuangan tersebut terdiri atas lembaga keuangan bank dan bukan bank. Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan yang melayani masyarakat pemakai jasa keuangan.

Bank merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Kata bank berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Bank dikatakan sebagai badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan dan menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kasmir, (2012 : 12), mendefinisikan Bank adalah Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya

Sedangkan menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau juga dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dapat disimpulkan bahwa usaha bank meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank, sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung.

## 2.2 Fungsi Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan. Menurut Ismail, (2010:4) Tiga fungsi utama bank antara lain, diantaranya :

### 1. Menghimpun dana dari masyarakat

Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya yang aman. Selain rasa aman, bank tempat untuk melakukan investasi. Dengan menyimpan uang di bank, nasabah akan mendapatkan keuntungan return atas penyimpanan yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank. Return merupakan imbalan yang diperoleh nasabah atas jumlah dana yang disimpan di bank. Imbalan yang diperoleh berupa bunga simpanan.

## 2. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan. Disamping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan juga untuk memanfaatkan dana yang menganggur. Dengan demikian, bank tidak boleh membiarkan dana masyarakat tersebut mengendap dan harus menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan agar memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan

## 3. Pelayanan jasa perbankan

Aktivitas pelayanan perbankan merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa tersebut. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang akurat dan tepat. Nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratan, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk pelayanan jasanya

### **2.3 Pengertian Teller**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, (2014: 3) *Teller* adalah petugas Bank yang bekerja di *front liner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/*non* tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank

*Teller* adalah petugas Bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayan perbankan lain

kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir di perlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai (*counter*), pada Bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Seorang *Teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*
- c. Bersikap profesional dengan tidak membedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih)
- d. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan negatif dan tidak profesional (seperti: ngobrol, becanda, berselisih, melamun, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain)
- e. Harus bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (contohnya: curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang)

Sebagai *Front liner*, *Teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan *Teller*” karena berada di gardan depan yang langsung bertemu dengan nasabah *Teller* wajib menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*. *Teller* juga mendukung dalam melaksanakan *Cross Selling* atas produk-produk Bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah. Dan karena bertemu langsung dengan nasabah *Teller* juga menampung usul dan menyampaikannya kepada atasan.

Pekerjaan *Teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan *non* tunai dan aktivitas tertentu Bank.

Pekerjaan *teller* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko Bank melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan anti *Money Laundering* dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan Bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya

### **2.3.1 Ciri-ciri Pelayanan yang baik**

*Teller* Bank adalah pekerjaan yang cukup menantang bagi anda yang ingin menguji tingkat ketelitian dan konsentrasi. Karena jika kurang teliti sedikit saja atau sedang goyah konsentrasi bisa-bisa *Teller* mengalami ketekoran kas.

Bisa sedikit tapi juga bisa banyak. Selisih kas terjadi bisa karena salah menghitung uang yang disetor atau diterima nasabah. ini yang susah dilacak kalau benar-benar blank. Sekalipun *Teller* ingat nasabah mana yang terkait namun kemudian tergantung kejujuran nasabah.

Selain dari sisi transaksi tadi, bisa terjadi karena sistem. Semisal ada ketidakcocokan akibat jaringan. Untuk hal ini bisa dikoreksi dan dibetulkan selama mengetahui cara dan indikasinya. Setiap pekerjaan memang selalu ada risikonya, untuk menjadi *Teller* risikonya langsung pada resiko *finansial*. Jadi harus berhati-hati. berikut yang harus diperhatikan ada beberapa. Yang pertama dan utama adalah teliti . Lebih bagus berdoanya lebih spesifik memohon supaya tidak berselisih, tidak mendapat uang palsu, juga tidak keliru dalam bekerja. *Teller* sebagai *front liner* pastinya juga diharuskan bersikap ramah dalam melayani nasabah. Minimal *Teller* memiliki sikap senyum, sapa dan salam. Karena sifatnya *Teller* menjadi pintu pertama perbankan. Jika *Teller* bersikap senyum,sapa, dan salam tentu saja nasabah akan senang untuk kembali lagi. Sekalipun *Teller* dalam keadaan apapun baik sedih maupun ada permasalahan, sikap *Teller* tetap dituntut untuk ramah. Sifat komunikatif menjadi sikap istimewa yang pasti disukai

Setelah adanya faktor-faktor pendukung yang berpengaruh terhadap layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2004:33) yaitu sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan adanya karyawan yang baik, salah satunya adalah *Teller* yang melayani nasabah. *Teller* harus ramah, sopan, berpenampilan rapi dan menarik. Selain itu, *Teller* harus tanggap, cekatan, dan akurat sehingga membuat nasabah puas terhadap layanannya. Oleh karena itu, pelatihan dan pendidikan khusus harus dilakukan terlebih dahulu untuk menjadi seorang *Teller*. Disamping kualitas karyawan yang sesuai standar, jumlah karyawan juga harus seimbang agar tidak terjadi antrian yang terlalu lama.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang terpenting untuk melayani nasabah, peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah merasa nyaman dan betah di dalam ruangan tersebut.

Posisi ini juga mengharuskan *Teller* untuk menjadi ramah dan berinteraksi dengan pelanggan, menyediakan mereka dengan informasi tentang rekening nasabah dan jasa bank. *Teller* biasanya bekerja dari ruangan khusus bagi staf *Teller*, biasanya terletak pada jalur *Teller*

3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir

*Teller* harus melayani nasabah dari awal hingga selesai transaksi, nasabah akan merasa puas jika *Teller* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

4. Mampu melayani secara tepat dan tepat

*Teller* harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah dan lebih baik menghindari kesalahan pada saat memberikan pelayanan.

5. Mampu berkomunikasi

Dalam memberikan pelayanan *Teller* harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan tidak dianjurkan menggunakan istilah-istilah yang tidak dipahami oleh nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Didalam bank banyak rahasia dari setiap nasabah. Menjaga rahasia nasabah bank sama dengan menjaga rahasia bank. Oleh karena itu, *Teller* harus mampu menjaga rahasia nasabahnya, terlebih *Teller* berurusan langsung dengan transaksi nasabah yang berhubungan dengan uang.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pengetahuan dan kemampuan yang baik juga merupakan salah satu faktor penting penentu keberhasilan pemberian layanan yang baik. *Teller* harus mempunyai pengetahuan agar nasabah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan kemampuan yang baik dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

*Teller* harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah dengan membaca dan memahami slip transaksi yang diberikan oleh nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan adalah ujung tombak bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan, maka akan timbul kepercayaan dari nasabah.

## **2.4 Fungsi, Peranan, Syarat-syarat Menjadi *Teller***

### **2.4.1 Fungsi *Teller***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, (2014: 5) Sesuai dengan pengertian *Teller* diatas bahwa fungsi seorang *Teller* berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/ penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing)

### **2.4.2 Peranan *Teller***

Seorang *Teller* mempunyai peranan sangat penting pada kinerja bank. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank

### **2.4.3 Syarat-syarat *Teller***

Tugas yang diberikan kepada *Teller* cukup berat, oleh sebab itu, sebelum di tugas *Teller* Bank dilakukan beberapa persyaratan tertentu. Untuk menjadi seorang *Teller* Bank di perlukan beberapa syarat khusus. Artinya rekrutmen dan seleksi karyawan pun jelas berbeda dengan yang lain. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga calon *Teller* mampu mengemban tugas yang diberikat kepadanya. Persyaratan yang harus

dipenuhi adalah mulai calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya *Teller*

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan

Dalam hal pendidikan atau latar belakang pendidikan, menjadi *Teller* Bank tidak hanya bagi yang lulusan di jurusan keuangan (ekonomi/akuntansi) saja. Tetapi beberapa jurusan seperti matematika dan ilmu komunikasi bisa bekerja di posisi ini.

Biasanya nanti akan ada semacam pelatihan bagi pegawai baru. Sehingga tidak hanya dari jurusan keuangan saja yang bisa. Yang penting punya IPK yang sesuai dengan yang diminta oleh perusahaan Bank tersebut

2. *Hard skill*

*Hard skill* merupakan keahlian yang terlihat. Untuk bekerja di posisi ini, kamu mesti punya beberapa keahlian seperti hitung cepat, serta kemampuan berbahasa asing (Inggris) baik verbal maupun non verbal yang baik. Karena nanti pasti akan menemui nasabah yang merupakan Warga Negara Asing. Sehingga agar tidak mengecewakan dan membuat citra buruk Bank, perlu punya keahlian ini.

3. *Soft skill*

Kemudian masalah *soft skill* yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai *Teller* Bank adalah :

- a Ramah dan Sopan. Karena nanti akan berhadapan dengan nasabah setiap harinya, maka perlu punya sikap yang ramah dan sopan kepada orang lain karena ini juga berdampak pada citra Bank itu sendiri
- b Komunikasi. Dalam hal komunikasi, *Teller* Bank harus punya kemampuan yang baik. Bisa berbicara dengan jelas dan tidak membuat nasabah menjadi bingung. Karena ketika nanti menjelaskan kepada nasabah, perlu komunikasi yang baik
- c Sabar dan ulet. Seorang *Teller* Bank harus sabar dan mempunyai keuletan atas ketelitian yang tinggi, karena nanti akan berhadapan dengan uang yang jumlah tidak sedikit sehingga perlu teliti. Dan jangan sampai mudah emosi, harus sabar

#### 4. Fisik

Dari segi fisik, biasanya pihak yang menjadi kandidat yang berpenampilan menarik (*good looking*) intinya enak di pandang mata, baik dari berpakaian, hingga kelakuannya yang sama baik. *Good Looking* ini bukan berarti harus cantik atau tampan. demikian pula ukuran badan misalnya tinggi harus ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan.

<https://www.ruangpegawai.com/motivasi/berikut-syarat-dan-job-desc-teller-bank-1867>

## 2.5 Sikap Melayani Nasabah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, (2014: 36) Dalam melayani nasabah, agar bersikap profesional dalam melayani nasabah *Teller* mempunyai panduan dalam bersikap yang terdiri dari:

1. Sikap yang dilakukan Teller dalam mengawali layanan nasabah:
  - a Berdiri
  - b Tersenyum
  - c Menyucapkan salam : Selamat Pagi/Siang/Sore
  - d Menyapa nasabah dengan Bapak atau Ibu
  - e Mengkonfirmasi layanan nasabah Contohnya: Mau setor ya Bu
2. Sikap selama berinteraksi dengan nasabah
  - a Mengkonfirmasi apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nama nasabah yang datang bertransaksi
  - b Setelah tau nama nasabah, gunakan nama nasabah selama melayani.
  - c Meminta ijin kepada nasabah apabila akan menghitung uang, Pak, saya hitung dulu ya uangnya.
  - d Jika harus meninggalkan *counter* karena terkait dengan transaksi yang harus dilakukan, minta ijin terlebih dahulu kepada nasabah dan apabila sudah selesai dan kembali ke *counter* maka ucapkan terimakasih kepada nasabah karena sudah menunggu.
3. Setelah transaksi dilakukan, sikap yang dilakukan Teller pada saat mengakhiri

- a Senyum
- b Menawarkan bantuan “Ada lagi yang bisa saya bantu
- c Ucapkan salam “Selamat Pagi/Siang/Sore”
- d Ucapkan terima kasih dan sebut nama nasabah : “Terima kasih Pak/Bu (nama nasabah)

### 2.5.1 Etika Dasar Melayani Nasabah

Secara garis umum, kegiatan profesi sebagai *Teller* memiliki standar operasional sebagai dasar dalam melakukan fungsinya dengan baik. Salah satu standar tersebut mengatur mengenai etika dalam kerja sebagai *Teller*. Menurut (Irmim Soejitno, dan Abdul Rocmi, 2004:40) etika dasar melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- a Mengetahui nasabah.

Nasabah adalah bagian vital dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi kita sebagai karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada mereka. Agar kita dapat memberikan pelayanan yang prima, kita harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Tipe-tipe nasabah bermacam-macam, beberapa diantaranya dapat disebut seperti tipe pemimpin, tipe pembujuk, tipe penyabar, tipe pendiam, tipe hati-hati, dan tipe bebas, masing-masing tipe ini harus dekat dengan metode yang berbeda sesuai dengan tipe yang nasabah tersebut miliki.

b Mengetahui kemauan nasabah

Sebagai karyawan bank *Teller* harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Teller* harus berprinsip bahwa calon nasabah yang datang akan menjadi nasabah setia pada Bank. Tunjukkan kepadanya bahwa bank adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

c Menginformasikan produk-produk bank

Menjadi kewajiban karyawan bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi kalau ada produk terbaru. Promosi dilakukan dimana saja, tujuannya agar masyarakat lebih cepat mengenal sehingga diharapkan mereka lebih tertarik untuk membeli produknya.

d Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah *Teller* harus menghindari kesan memaksakan kehendak. *Teller* bukan pedagang kaki lima yang suka menarik-narik tangan konsumen atau membujuk dengan setengah memaksa orang untuk membeli barang dagangan.

Karna karyawan Bank harus memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

e Luwes dalam melayani

Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus *Teller* pahami dengan betul. Sebagai karyawan *Teller* harus mampu bersikap luwes dalam melayani nasabah. Itulah pentingnya kenapa harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik disamping mengetahui apa saja keinginan nasabah. Kalau kita bersikap luwes dalam melayani nasabah, nasabah akan merasa senang dan membutuhkan keakraban antara *Teller* dengan nasabah.

f Melayani sampai tuntas

Nasabah bisa diibaratkan air bagi ikan. Ikan tidak mungkin bisa bertahan hidup tanpa air. Sebagai karyawan bank *Teller* harus menjaga agar 'air' itu selalu jernih sehingga memungkinkan bagi 'ikan' untuk berkembang biak dengan sebaik-baiknya. *Teller* harus bisa meningkatkan volumenya sehingga *Teller* bisa lebih leluasa untuk bergerak

g Menjamin rahasia nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakannya tanpa merasa takut mendapat ancaman dari pihak lain. Bank harus mampu meyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari intervensi pihak manapun.

h Melayani dengan wajah ceria dan senyum

Sebagai karyawan bank yang punya nilai plus dibanding institusi dan instansi lain, *Teller* mestinya memahami betul apa itu politik senyum. Senyum bagi karyawan bank menjadi wajib hukumnya, dalam arti hilangnya senyum akan mengurangi respek publik kepadanya. Senyum adalah segala-galanya. Itulah kenapa karyawan bank harus memiliki bukan saja kecerdasan intelektual tetapi juga mengimbangnya dengan kecerdasan emosional. Apaun yang terjadi *Teller* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan selalu senyum main kepada nasabah.

i Tidak berperasangka negatif

Selalu berpikir positif merupakan dasar-dasar bagi karyawan bank dalam melayani nasabahnya. Berpikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah, sebaliknya jika pikiran negatif yang dikedepankan akibatnya sungguh fatal. Karyawan bank yang masih suka berpikir negatif kepada nasabahnya berarti belum memahami etika profesionalnya dengan baik. Sama sekali tidak ada manfaat bagi karyawan bank untuk berperasangka buruk kepada nasabah atau rekan kerja yang lain.

j Tekun mendengarkan keluhan nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberi pelayanan yang baik, maka *Teller* dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun *Teller* selau berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang *Teller* berikan memuaskan mereka. Dalam hal ini *Teller* harus bersikap hati-hati mungkin apa yang *Teller* lakukan setidaknya tidak mengecewakan nasabah.

k Mengucapkan terima kasih

Disamping beberapa etika yang kita kemukakan di atas, terakhir tapi tak kalah pentingnya adalah kebiasaan mengucapkan terimakasih. *Teller* jangan merasa berat untuk mengucapkan terimakasih kepada mereka meskipun mereka bukan nasabah yang potensial. Kehadiran nasabah di bank *Teller* sudah merupakan keuntungan tersendiri meskipun nasabah datang tidak membawa uang. Ucapan terimakasih dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus memikat yang ampuh bagi untuk menaklukkan hati nasabah.

## 2.6 Pengertian dan Manfaat Pelayanan Prima

Pengertian pelayanan prima diartikan sebagai layanan yang memberikan keramahan dan kejelasan yang benar-benar jelas. Layanan prima memang tak lepas dari yang namanya kepuasan pelanggan. Jadi secara umum ini berarti pelayanan yang akan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan.

Dengan adanya layanan prima tersebut akan memberikan feedback baik yaitu pelanggan akan senantiasa memakai produk Anda dan tidak akan berpindah ke lain hati.

Pelayanan Prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah kita dan menambah nasabah baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Tetapi hubungan yang berkesinambungan antar Bank dan nasabah belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan nasabah yang tepat.

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-prima-yang-lengkap/>

### **2.6.1 Manfaat Pelayanan Prima**

Pelayan prima memiliki manfaat yang diperoleh oleh perusahaan yang melaksanakannya 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 pelayan prima kepada nasabah dan merasa terpuaskan kebutuhan, maka nasabah akan

menceritakan kepada orang lain. Penyampaian informasi ini merupakan promosi yang gratis

c Menciptakan kesan pertama yang baik

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

d Meningkatkan daya saing perusahaan

Semakin tajam persaingan, biasanya perusahaan akan berlomba-lomba memberikan yang terbaik.

e Meningkatkan laba dalam jangka panjang.

Pelayanan prima yang telah diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah yang bersinambungan. 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 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, bankjuga berharap pelayanan yang diberikan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lain.

<https://ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com/2016/12/pengertian-dan-manfaat-pelayanan-prima.html>

