

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Pengertian bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka taraf hidup rakyat banyak.

Bank perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan (Kasmir, 2010:23)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat dengan tujuan bahwa dengan adanya intermediasi ini dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dengan menyalurkan dana dari masyarakat yang sedang membutuhkan melalui pemberian kredit, maka secara tidak langsung akan memberikan pengaruh positif bagi peningkatan ekonomi masyarakat banyak. Peran bank sangat besar dalam mendorong kegiatan perkembangan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha, yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, dan jasa perumahan.

2.2 Fungsi, dan Tujuan Bank

2.2.1 Fungsi Bank

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 10 Tahun 1998, fungsi bank Sebagai lembaga intermediasi keuangan, Bank memiliki fungsi utama dan fungsi sampingan. Sesuai dengan tugasnya, fungsi utama Bank dapat dikategorikan menjadi

a. Menghimpun dana dari masyarakat

Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya sangat aman. Selain rasa aman, bank sebagai tempat untuk melakukan investasi. Dengan menyimpan uang dibank, 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 dibank. Imbalan yang diberikan berupa bunga simpanan.

b. 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.

c. Layanan 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 cepat. Nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratan, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk pelayanan jasanya.

2.2.2 Tujuan Bank

Bedasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 10 Tahun 1998, tujuan perbankan adalah membantu pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian, dapat disimpulkan dengan menerima dana dari nasabah dan meminjamkan kepada pihak yang membutuhkan dana, bank berarti sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah dan meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif.

2.3 Pengertian, Fungsi, Peran Dan Tugas *Customer Service*

2.3.1 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, 2004:68) *Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam perusahaan maupun Bank.

2.3.2 Fungsi *Customer Service*

Fungsi- fungsi *Customer Service*

1. Penerima tamu

Dalam hal ini *Customer Service* melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap 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 *Customer Service* 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

1. Sebagai Resepsionis, Artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu 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 nasabah yang datang ke Bank
4. Sebagai *Customer Relation Office* Yaitu sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
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 kesehariannya 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 bagian yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke Bank adalah bagian *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan 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 karena itu personil dituntut yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

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 bagian *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). Bagian *Customer Service* adalah *account assistant* atau Pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua *Liasson Officer*.

8. *Handling Complaint*

Unit *Customer Service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidak cocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah *Customer Service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja

dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*trouble suiter*”.

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

2.3.3 Peran *Customer Service*

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

Ada beberapa peran strategis yang dimiliki oleh *Customer Service*.

1. *Customer Service* membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan 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 *Customer Service*

akibatnya sangat strategis dalam menanggulangi migrasi pelanggan.

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

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

- a. *Bad Customer Service* adalah *Customer Service* yang selalu membuat pelanggan pergi. *Customer Service* dengan ciri-ciri ini selalu melayani dengan setengah hati, tidak berempati dan tidak melihat pelanggan sebagai asset yang berharga

b. *Fine Customer Service*. *Customer Service* pada tingkatan ini selalu memberikan pelayanan dalam bentuk standar pelayanan. *Customer Service* ini hanya mampu memberikan kepuasan sesaat kepada pelanggan dan sebenarnya masih memiliki peluang untuk terjadinya eksodus pelanggan.

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

Agar dapat menjadi perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, perusahaan harus memiliki *Customer Service* yang berada pada tingkatan ketiga 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

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

2.3.4 Tugas *Customer Service*

1. Sebagai resepsionis Dalam hal ini *Customer Service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, terang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap selalu memberi

perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

2. Sebagai deskman Tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
3. Sebagai salesman Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *Cross Selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.
4. Sebagai *Customer Relation Officer* Dalam hal ini *Customer Service* harus menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah

5. Sebagai komunikator Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. (Kasmir, 2004 :182)

2.4 Dasar- Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service* (Kasmir, 2004 : 15)

- 1 Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan di gulung. Terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen. Menggunakan pakaian seragam jika petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- 2 Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Seorang *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah

seorang *Customer Service* harus 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 seorang *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu yang dapat kami bantu.

- 4 Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu - buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.

- 5 Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan 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, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7 Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemauan 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 argumen - argumen yang masuk akal. Seorang *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9 Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh seorang *Customer Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10 Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu, seorang *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

2.5 Sikap Melayani Nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah. (kasmir, 2012: 69).

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Seorang *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam ini seorang *Customer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. 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.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara seorang *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru seorang *Customer Service* menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai 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 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.

6. 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 dapat diterima oleh nasabah.

7. 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.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya *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 sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.6 Etika Dasar Pelayanan Yang Baik

Secara garis umum, kegiatan profesi sebagai *Customer Service* memiliki standart operasional sebagai dasar dalam melakukan fungsinya dengan

baik. Salah satu standart tersebut mengatur mengenai etika dalam kerja sebagai *Customer Service*. Menurut (Irmim soejitno, dan Abdul Rocmi. 2004:40) etika dasar melayani nasabah yaitu sebagi berikut :

a Mengenal Nasabah.

Nasabah adalah bagian vital dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi *Customer Service* sebagai karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah. Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan yang prima, *Customer Service* harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Tipe-tipe nasabah bermacam-macam, beberapa diantaranya dapat disebut seperti tipr pemimpin, tipe pembujuk, tipe penyabar, tepe pendian, 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 *Customer Service* harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Customer Service* harus berprinsip bahwa calon nasabah yang datang akan menjadi nasabah setia. Tunjukkan kepadanya bahwa Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep 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 nabah lebih tertarik untuk membeli produknya.

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 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 *Customer Service* pahami dengan betul. Sebagai karyawan *Customer Service* harus mampu bersikap luwes dalam melayani nasabah. Itulah pentingnya kenapa harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik disamping mengetahui apa saja keinginan nasabah. Jika *Customer Service* bersikap luwes dalam melayani nasabah, mereka akan merasa senang dan membutuhkan keakraban antara *Customer Service* dengan nasabah.

f Melayani Sampai Tuntas

Nasabah bisa diibaratkan air bagi ikan. Ikan tidak mungkin bisa bertahan hidup tanpa air. Sebagai karyawan Bank *Customer Service* harus menjaga agar 'air' itu selalu jernih sehingga memungkinkan bagi 'ikan' untuk berkembang biak dengan sebaik-baiknya. *Customer Service* harus bisa meningkatkan volumenya sehingga *Customer Service* 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, *Customer Service* 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 *Customer Service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan selalu senyum kepada nasabah.

i Tidak Berprasangka 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 *Customer Service* dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun *Customer Service* selalu berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang *Customer Service* berikan memuaskan nasabah. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap hati-hati mungkin apa yang *Customer Service* lakukan setidaknya tidak mengecewakan nasabah.

k Mengucapkan Terima Kasih

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

2.7 Syarat/Kriteria Seorang Customer Service

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayan. Petugas *Customer Services* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *Customer Services* (Dr. Kasmir, Manajemen Perbankan, 2010:259). Berikut ini persyaratan untuk menjadi *Customer Services*

1. Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Services* harus memiliki ciri-ciri yang menarik seperti tinggikan berat yang ideal. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *Customer Services* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *Customer Services* harus sehat jasmani dan rohaninya. Di samping itu, petugas

harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian yang rapi dan bersih, serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau

2. Persyaratan Mental

Customer Services harus memiliki perilaku yang baik, seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *Customer Services* yang mudah marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customer Services* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain, *Customer Services* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditunjukkan. *Customer Services* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

4. Persyaratan sosial

Memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, budi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer*

Services juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.

