

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian *Customer Service*

Customer Service berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang artinya Pelanggan, dan “*Service*” yang artinya adalah Pelayanan. Istilah customer service yang di terjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah, yang dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.

Menurut Kasmir (2008:194) pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk meayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya utnuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2.2 Peranan *Customer Service*

Menurut Kasmir (2008:194) adapun peranan *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap kelacaran dan layanan bank.

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

2.3 Syarat-Syarat *Customer Service*

Menurut Kasmir (2008:194) syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah :

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 yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat yang artinya harus sehat jasmani dan rohaninya.

2. Persyaratan Mental

Customer service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena mental yang kuat dalam melayani nasabah akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap yang akan dilakukannya. Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab, ini semua merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh *Customer Service*.

3. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti ramah dan sopan dalam melayani nasabah. *Customer Service* juga harus energik dan gesit. Selain itu *Customer Service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humoris dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (first impression) perlu ditonjolkan. *Customer Service* juga harus mampu 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. Disamping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *Customer Service* harus pandai berbicara dan tidak kaku. *Customer Service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer Service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

2.4 Tugas-Tugas Customer Service

Menurut Kasmir (2008:194) menyatakan tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Customer Service bertugas menerima tamu/ nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. *Customer Service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam.

2. Sebagai Deskman

Customer Service bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk bank. Menjelaskan manfaat, ciri-ciri produk dari bank tersebut dan menjelaskan juga keunggulan produk bank tersebut dibandingkan dengan produk pesaing.

3. Sebagai Salesman

Sebagai Salesman, tugas Customer Service bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Sebagai penjual, Customer Service mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke pesaing lain.

5. Sebagai Komunikator

Tugas *Customer Service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan seluruh informasi dan solusi kepada nasabah dan juga sebagai tempat keluhan dan konsultasi.

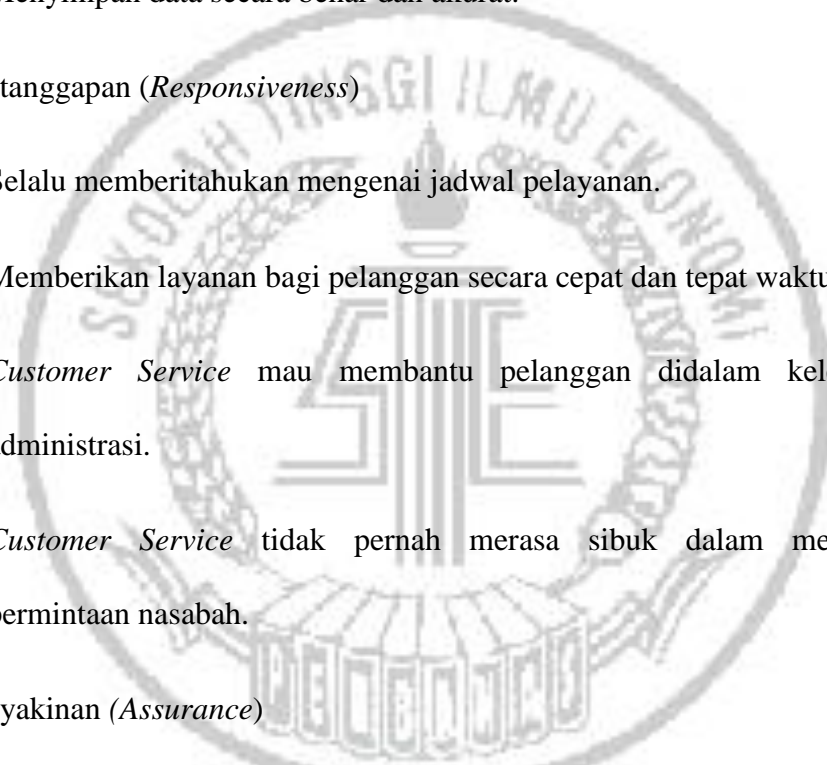
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tugas - tugas *Customer Service* harus mencakup kelima pernyataan diatas yaitu sebagai reseptionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai Customer Relation Officer, dan sebagai Komunitor.

2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam buku Sangadji (2013:99) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2010:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pasuraman, Zeithaml dan Benny dalam buku Fandy Tjiptono (2012:174) mengemukakan kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, dalam penelitian awalnya sepuluh dimensi pokok, yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Dari kesepuluh dimensi tersebut Parasuraman telah merangkum menjadi lima dimensi dan dikembangkan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*)
 - a. Memiliki peralatan dan teknologi mutakhir.
 - b. Memiliki fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual.
 - c. *Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional.
2. Keandalan (*Reliability*)
 - a. *Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang.

- b. Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan.
 - c. *Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi masalah/komplain nasabah.
 - d. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan.
 - e. Menyimpan data secara benar dan akurat.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- a. Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan.
 - b. Memberikan layanan bagi pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
 - c. *Customer Service* mau membantu pelanggan didalam kelengkapan administrasi.
 - d. *Customer Service* tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah.
4. Keyakinan (*Assurance*)
- a. *Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah.
 - b. *Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.
 - c. *Customer Service* senantiasa bersikap sopan dan ramah.
- 

- d. *Customer Service* memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.
 - e. *Customer Service* dapat dipercaya.
5. Kepedulian (*Empathy*)
- a. *Customer Service* memperhatikan terhadap kepentingan nasabah.
 - b. *Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan.
 - c. *Customer Service* selalu siap merespon permintaan nasabah.
 - d. *Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran.
 - e. Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman.

2.6 Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir (2008:194) Pelayanan merupakan tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Menurut Didin Hafiduddin (2011:72) yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah :

- a. Profesional
- b. Jujur

2.7 Dasar-dasar Pelayanan

Menurut Kasmir (2008:194) agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service*, pramuniaga, *public relation*, satpam, kasir/*teller* atau operator telepon adalah sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan harus berpakaian rapi, bersih tidak kumel. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

2. Percaya diri, bersiap akrab dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu. Karyawan harus bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal. Dalam melayani nasabah nasabah karyawan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan/nasabah jika dikenal.

Karyawan bila sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan harus menyapa lebih dulu dan menyebut namanya. Jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapa/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Dalam melayani nasabah karyawan dalam keadaan tenang dan tidak terburu-buru, serta sopan santun dalam bersikap. Tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Tidak menyuruh pelanggan untuk mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena itu terkesan tidak tekun mendengarkan pembicaraannya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Dalam berkomunikasi dengan nasabah harus menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara harus jelas dan mudah dipahami serta dapat dimengerti oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.

Bergairah dalam melayani nasabah yang artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi ke nasabah tentang pengetahuan akan produk benar-benar meyakinkan.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal serta dengan benar dan tepat agar nasabah tertarik dengan produk tersebut. Karyawan 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 dan diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang lain yang mampu menanganinya.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilakukan.

Jika pada saat tertentu karyawan sibuk tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

2.8 Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir (2008:194) pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan Bank dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat, oleh karena itu, pelayanan yang baik harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga yang diinginkan nasabah diberikan secara maksimal.

Pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana dan prasarana perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2.9 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah dari faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Dalam Perannya *Customer Service* dalam melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah.

Menurut Kasmir (2008:194) ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat hati nasabah sehingga nasabah tertarik terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang penting adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai yang artinya menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani diharapkan harus melakukan sesuai prosedur. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

5. Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga bila nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan

menjadi jelas sehingga tidak timbul saah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk berhubungan secara langsung.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi . Menjaga rahasia nasabah sama artinya menjaga rahasia perusahaan.

7. Memiliki Pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan pengetahuannya.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah pergi. Petugas harus mengerti kemauan nasabah dengan car amendengar penjelasan, keluhan dan kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka

akan menimbulkan kepercayaan. Meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

2.10 Etiket Pelayanan

Menurut Kasmir (2008:194) Etiket pelayanan untuk berbagai cara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Etiket pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum sebagai berikut :

1. Sikap dan Perilaku

Sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada berhubungan setiap harinya harus dijaga dengan baik dan peduli terhadap nasabah.

2. Penampilan

Mulai dari cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik serta penampilan yang harus selalu terlihat senang dan gembira harus selalu dijaga saat berhubungan langsung dengan nasabah.

3. Cara Berpakaian

Menggunakan baju, celanan atau aksesoris yang melekat dalam pakaian serta pakaian yang dikenakan harus serasi antara atasan dan bawahan dan termasuk warnanya.

4. Cara Berbicara

Cara berkomunikasi dengan nasabah adalah hal penting yang harus diperhatikan. Berbicara dengan nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak-gerak

Pergerakan anggota badan yang diperlihatkan nasabah meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki jangan sampai mengakibatkan nasabah tersinggung.

6. Cara Bertanya

Nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah. *Customer Service* harus berinisiatif untuk bertanya atau memulai pemicaraan. Bila nasabah yang bertanya sebaiknya *Customer Service* mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

2.11 Sifat-sifat Nasabah

Sifat-sifat nasabah merupakan tingkah laku dan kebiasaan serta tata cara yang ditunjukkan saat berkomunikasi atau berhubungan dengan orang lain. Sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Nasabah mau dianggap sebagai raja.
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
3. Nasabah ingin diperhatikan.
4. Nasabah tidak mau menunggu lama.