

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian *Customer Service*

*Customer Service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yaitu berarti **pelanggan**, dan “*Service*” yang mengandung arti **pelayanan**. Menurut waworuntu (1997,35) menyebutkan istilah *Customer Service* yang diterjemakan dalam bahasa Indonesia mengandung arti **melayani nasabah**, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai **pelayanan pelanggan**.

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

*Customer Service* memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan dan *perbankan*, oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung dalam kegiatan atau kelancaran operasional di dunia perbankan. Menurut Kasmir, peranan *Customer Service* adalah mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah kita dengan cara pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dan juga melalui pendekatan terhadap nasabah tentang kualitas produk yang ada di yang dimiliki.

Seorang *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersediannya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan dan keakuratan pekerjaanya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Seorang *Customer Service*

yang baik hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dari segi kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu dapat mempertahankan nasabah lama dan calon nasabah baru agar membeli dan mengkonsumsi produk bank, tetapi juga mampu menarik nasabah baru agar membeli dan mengkonsumsi produk bank yang sudah ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap semua nasabah.

## **2.2 Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab Customer Service**

Disini akan dijelaskan tugas, wewenang, tanggung jawab dari *Customer Service*.

### **2.2.1 Tugas customer service**

Tugas *Customer Service* secara umum adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank sehingga harus ditekuni dengan sepenuh kemampuan, kecekatan, kesabaran. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran *Customer Service* bagi bank.

Menurut Kasmir (2008:189) pengertian tugas-tugas *Customer Service* adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *Customer Service* dalam rangka melayani nasabah. Setiap tugas yang dijalankan secara sungguh-sungguh karena melayani nasabah bukanlah tugas yang ringan.

Tugas *Customer Service* (Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank , 2014:2) adalah :

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan permohonan nasabah yang lainnya.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Customer Service*.
3. Mengadministrasikan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
4. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada yang baru selesai dengan keinginan kebutuhan nasabah.

#### **2.2.2 Tanggung jawab *customer service***

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa aman dalam berhubungan dengan pihak bank.

Berikut ini secara rinci tanggung jawab petugas *Customer Service* di bank:

1. Pelayanan nasabah
2. Kerahasiaan bank dan nasabah
3. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu User-ID, password, anak kunci *cash box* dan laci
4. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
5. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

### 2.2.3 Wewenang *customer service*

Selain memiliki tugas dan fungsi, maka seorang *Customer Service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara khusus terhadap pekerjaan yang diembarkannya, yaitu menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas dengan baik tidak ada yang tergantung atau tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya .

### 2.3 Etika, Etiket dan Sikap *Customer Service*

Disini akan dijelaskan masing-masing kegunaannya adalah sebagai berikut:

#### 2.3.1 Etika *customer service*

Menurut Tjiptono (12.2006), Etika dasar *Customer Service* dalam melayani adalah sebagai berikut:

a. Mengenal nasabah

*Customer Service* memberikan pelayanan prima, mengenal karakteristik nasabah dengan baik

b. Mengetahui kemampuan nasabah

*Customer Service* bank harus memahami kemampuan nasabah dengan cara bersikap loyal dan tunjukan pada nasabah yang dapat memenuhi keinginan nasabah agar tidak mudah berpaling ke bank lain.

c. Menginformasikan produk-produk bank

*Customer Service* wajib memperkenalkan produk-produk bank kepada nasabah terutama dengan produk terbaru. Promosi ini bisa menggunakan media

massa berupa cetak, elektronik, spanduk atau brosur. Disini peran *Customer Service* dalam berkewajiban memberikan penjelasan kepada nasabah

d. Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah *Customer Service* harus menghindari memaksakan kehendak kepada nasabah agar membeli produk bank. *Customer Service* adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam melayani nasabah

e. Melayani sampai tuntas

*Customer Service* harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Banyak cara yang dilakukan *Customer Service* untuk memuaskan nasabah disini juga harus mengetahui persoalan yang kerap *Customer Service* tidak mengetahui. *Customer Service* harus melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah yang lain.

f. Menjamin rahasia nasabah

Menjadi kewajiban di suatu bank untuk menjamin kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini menjamin rasa aman dalam menyimpan uang, deposito, surat berharga, tanpa ada rasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus bisa meyakinkan kepada nasabah bahwa uang terjamin aman dari pihak investasi lainnya.

g. Melayani dengan Ceria dan Senyum

Apapun yang terjadi *Customer Service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum kepada nasabah. Senyum yang menghiasi wajah akan memberikan aura positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

h. Tidak Berprasangka Negatif

*Customer Service* selalu berfikir positif karena merupakan dasar-dasar bagi *Customer Service* dalam melayani nasabah. Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah. Maka nasabah akan merasa nyaman karena tidak merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i. Mendengarkan keluhan nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap sabar menghadapi setiap keluhan nasabah. *Customer Service* harus berusaha semaksimal agar dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi dan memberikan solusi penyelesaiannya dengan ramah dan sopan.

j. Mengucapkan Terima Kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer service* yang merupakan orang pertama yang dijumpai dan dimintai penjelasan oleh nasabah. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus pemikat ampu bagi kita untuk menaklukkan hati nasabah sehingga akan merasa dihargai.

### 2.3.2 Etiket *customer service*

Menurut Kasmir (2008:81) beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

a. Sikap dan Perilaku

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

b. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah dimulai dari cara berpakaian, cara berbicara, berperilaku dan sikap *Customer Service* harus dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu gembira, senang dan wangi pada saat berhubungan dengan nasabah.

c. Cara berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana dan aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian harus serasi antara baju dan celana. Selain itu pakaian harus terlihat rapi, bersih, dan wangi sehingga nasabah senang berada didekatnya.

C. Cara berbicara

Cara berbicara kepada nasabah harus jelas dan singkat. Nasabah senang dengan pembicaraan yang jelas langsung pada point masalah. Jangan membahas hal-hal yang bukan pokok masalah dan jangan melakukan pembicaraan yang sifatnya mengejek nasabah.

D. Gerak Gerik

Gerak gerik artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan kepada didepan nasabah meliputi pandangan mata, mimik wajah, gerak tangan, gerak kaki, cara duduk dan cara berpakaian. Jangan membuat gerak gerik yang membuat nasabah tersinggung. Misalnya memandang depan muka sinis dan

cemberut. Ekspresi wajah harus selalu senyum dan senang agar saat nasabah datang dengan nyaman.

#### E. Cara bertanya

Setiap nasabah memiliki sifat yang berbeda. Ada yang cerewet ada pula yang pendiam. Sebagai *Customer Service* harus memiliki inisiatif untuk bertanya pada nasabah yang pendiam. Ada nasabah yang cepat dalam memahami setiap pertanyaan ada pula nasabah yang sulit memahami maka dari itu *Customer Service* harus memiliki kesabaran khusus dan cara bertanya yang harus dibedakan dengan nasabah yang cepat tanggap.

#### 2.3.3 Sikap *customer service*

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah diatur sedemikian rupa. Menurut Kasmir (2008;69) beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut:

##### 1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginan terlebih dahulu. Dalam hal ini *Customer Service* harus mendengarkan setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah.

##### 2. Dengarkan baik-baik

Sebagai *Customer Service* yang baik pada saat nasabah mengemukakan persoalan *Customer Service* mendengar penuh perhatian sehingga nasabah merasa di peduliin untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapi serta keinginannya.



### 3. Jangan menyela pembicaraan

Sebagai *Customer Service* sebelum nasabah selesai berbicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan *Customer Service* memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara. Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu apabila pembicaraannya dipotong sehingga lupa apa saja yang dibicarakan. Biasanya nasabah malas untuk mengulang pembicaraannya yang sebelumnya. Oleh karena itu, hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

### 4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan nasabah. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah selesai berbicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan maka *Customer Service* harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting dan digunakan bahasa yang mudah.

### 5. Jangan marah dan tersinggung

Karena nasabah memiliki berbagai sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenang, *Customer Service* jangan mudah tersinggung atau marah. Cara berbicara, sikap atau nada berbicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah. *Customer Service* harus melayani nasabah dengan sabar dalam melayani.

6. Jangan berdebat dengan nasabah

*Customer Service* jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah gunakan cara yang halus sehingga tidak merasa lebih rendah atau salah

7. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah selalu dijaga. Begitu dengan emosi harus bisa terkendali dan selalu tenang dalam menghadapi nasabah.

8. Jangan menanggapi hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Terkadang ditemukan *Customer Service* yang menanggapi pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut dan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuan sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas tugas yang bukan wewenangnya.

9. Tunjukkan perhatian dan sikap ingin membantu

Sebagai *Customer Service* bila ada nasabah mempunyai masalah yang tidak bisa diselesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa seorang *Customer Service* selalu ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya dapat diselesaikan.

Menurut Kasmir (2008:84) pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer Service* Adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah seperti selamat pagi, siang atau sore. Ucapan salam memberikan suasana kaku antara nasabah dengan *Customer Service*. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian terhadapnya.

2. Mempersilakan tamu

Setelah mengucapkan salam segera persilakan tamu untuk duduk dengan sopan, jika masih melayani nasabah atau sedang membereskan pekerjaan, nasabah diminta untuk menunggu sebentar. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilakan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.

3. Bertanya tentang keperluan nasabah

Setelah dipersilakan duduk barulah *Customer Service* bertanya tentang maksud dan keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut. “Ada yang bisa saya bantu, Bapak atau ibu?”. Pertanyaan pembuka dapat dilakukan dengan menanyakan kabar jika sudah dikenal, kemudian dapat juga dengan pertanyaan basa-basi.

4. Bila ingin menyuruh

Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin nasabah biasakan mulai dengan mengucapkan kata “tolong” atau “maaf”. Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah.

## 5. Mengucapkan terima kasih

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

### 2.4 Fungsi Customer Service

Menurut Kasmir (2008;189) Fungsi-fungsi seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

#### 1. Sebagai *Resepsionis*

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

#### 2. Sebagai *Deskman*

*Customer Service* bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk-produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan dipergunakan dan menjawab pertanyaan nasabah. Brosur dan formulir sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan dan membantu pengisian formulir aplikasi secara lengkap sesuai dengan transaksi nasabah.

#### 3. Sebagai *Selesman*

*Customer Service* bertindak atau berusaha untuk menjual produk perbankan. Diperlukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk setia menggunakan produknya dan juga mencari nasabah baru. Keluhan dan

permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolak ukur untuk kinerja *Customer Service* selanjutnya. Dalam hal ini harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

#### 4. Sebagai *Customer Relation Officer*

*Customer Service* bertindak sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Bukan tidak mungkin nasabah pindah ke lain bank karena pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga diperlukan hubungan baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang, puas, dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang bank miliki.

#### 5. Sebagai *Komunikator*

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

Fungsi *Customer Service* (Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank, 2014;1) adalah sebagai berikut:

##### a. *Front Line Officer*

Adalah keberadaan *Customer Service* yang berada di bagian depan suatu bank, dimana hal ini menjadi cerminan penilaian nasabah terhadap pelayanan suatu bank.

b. *Leasson Officer*

*Customer Service* adalah seorang yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah pihak *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

c. *Information Centre*

*Customer Service* adalah salah satu-satunya personil yang mudah dapat dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama. Oleh karena itu, *Customer Service* merupakan pusat dan narasumber. Informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank untuk itu seorang *Customer Service* dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai industry perbankan.

d. *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah sebagai tamu, *Customer Service* harus dapat bersikap ramah, santun, dalam bertutur kata, memiliki empathy yang baik dan berbicara yang mudah dan dimengerti oleh nasabah.

e. *Selesman* (Penjual)

Berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual berbagai produk-produk yang ada pada bank, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

f. *Advisor/Konsultan*

Harus memiliki bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

g. *Handling Complain*

Seorang *Customer Service* apabila melakukan operasionalnya nasabah tidak puas, karena dapat ketidak kecocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain, maka lebih tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah *Customer Service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga dapat diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik.

**2.5 Strategi Pelayanan Customer Service**

Peran *Customer Service* memang sangat dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang dimiliki, karena dengan pelayanan yang baik, maka keuntungan yang akan diraih akan semakin meningkat. Strategi yang wajib digunakan *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya berikut ini:

1. Respon lebih cepat dan tanggap

Kunci utama kepuasan pelanggan adalah memiliki respon yang cepat dalam menangani setiap permasalahan yang diajukan oleh nasabah, baik itu berupa keluhan, permintaan, atau bahkan sistem transaksi yang dilakukan dengan pelanggan. Karena banyak nasabah yang biasanya menempatkan kecepatan respon sebagai pilihan utama dalam pembelian suatu produk yang diinginkan.

2. Mendengarkan keluhan

*Customer Service* harus membiasakan mendengarkan setiap keluhan nasabah yang tidak jarang nasabah kecewa dengan barang atau produk yang kita berikan. Setiap bentuk keluhan bisa menjadi bahan evaluasi terutama dalam meningkatkan pelayanan yang dimiliki *Customer Service*. Selain itu,

mendengarkan keluhan nasabah, akan lebih baik jika juga memberikan solusi yang paling tepat, baik bagi nasabah ataupun bank.

### 3. Menjaga kesabaran

Kesabaran juga menjadi kunci utama *Customer Service*. Hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan yang masuk dari pelanggan. Dengan berbagai bentuk keluhan yang berbeda, serta para pelanggan yang memiliki kondisi berbeda pula, diantaranya memiliki sifat tidak sabaran yang kerap kali memaki pihak *Customer Service*. Biasakanlah untuk bersabar, jangan terpancing emosi, seperti halnya marah atau bahkan menyerah. Karena dengan bersabar, setiap masalah para nasabah dapat diatasi dengan lebih baik.

### 4. Pemberian solusi yang tepat

Keluhan pelanggan pastinya akan diterima oleh pihak pemberi layanan baik itu dalam waktu cepat atau lambat. Banyak masalah yang dikeluhkan, seperti halnya keterlambatan pelayanan produk, atau bahkan produk yang diterima sampai dalam jangka waktu lama. Setiap keluhan diberikan solusi yang tepat, hal ini berguna sebagai pemecahan masalah yang wajib diberikan pada nasabah. Selain meningkatkan layanan, solusi tersebut juga mampu memuaskan nasabah menjadi lebih baik. Sehingga pelanggan pun akan lebih terpercaya dan tentunya setia dengan produk yang ditawarkan.

### 5. Menjaga kesopanan

Sebagai *Customer Service* kesopanan menjadi hal penting dalam melakukan interaksi dengan pelanggan baik itu secara tatap muka atau bahkan komunikasi yang dilakukan melalui media komunikasi lainnya. Sikap sopan bisa



anda tujukan melalui penggunaan bahasa yang baik. Sehingga layanan yang diberikan pun tetap berada dalam kondisi yang stabil. Selain penggunaan bahasa, gaya bicara, kata hingga penyusunan kalimat pun wajib untuk diperhatikan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas yang dimiliki

