

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank dan Fungsi Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Istilah bank dalam kehidupan sehari-hari bukan suatu hal yang asing bagi masyarakat. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan atau penyimpanan uang, melakukan pembayaran maupun penagihan yang dianggap aman dan dapat dipercaya. Pengertian bank yang dikemukakan oleh para ahli ekonomi memang sangat berbeda-beda tetapi pada dasarnya sama. Kalaupun ada perbedaan, itu hanya nampak pada tugas usaha bank. Menurut Kasmir (2008:7) : Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

Pengertian bank yang dipakai secara hukum, yang berlaku di Indonesia dituangkan dalam rumusan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang tahun 1992 tentang perbankan (1998: BAB I pasal 1 ayat 2) bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan adalah segala sesuatu yang

menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut modul LOB STIE Perbanas Surabaya, Bank adalah industry jasa usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman serta menawarkan jasa-jasa lainnya.

Menurut Dahlan Siamat dalam bukunya Manajemen Lembaga Keuangan, Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk alternative investasi. Sehingga sering disebut sebagai lembaga kepercayaan.

2.1.2 Fungsi Bank

Menurut Kasmir (2008:9) fungsi bank adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini banyak bank sebagai tempat untuk menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan lainnya ialah untuk memudahkan melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya ialah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran, untuk memenuhi tujuan diatas baik mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*) dan simpanan deposito (*time deposit*).
2. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota

(*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), safe deposit box (SBD), bank garansi, bank notes, travelers cheque dan jasa-jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana.

Dalam praktiknya, bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat kelebihan dana maksudnya adalah masyarakat yang memiliki dana lebih dan kemudian disimpan di bank. Penyimpanan uang di bank selain aman, juga menghasilkan bunga dari uang yang disimpannya. Oleh bank, dana simpanan masyarakat ini disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana.

2.2 **Sifat Industri Perbankan**

Menurut Jopie Jusuf (3.0:5-6) sebagai bisnis jasa, bank memiliki empat karakteristik khusus yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) : pelayanan jasa perbankan yang tidak dapat diraba, dilihat ataupun dipajang.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) : jasa perbankan yang tidak dapat dibuat terlebih dahulu baru dikonsumsi. Tetapi, harus dilakukan pada saat yang bersamaan. Proses produksi terjadi pada saat yang sama dengan proses konsumsi. Pelayanan jasa perbankan baru dapat dilakukan bila ada kehadiran dari personal bank tersebut. Akibatnya, pengendalian kualitas (*quality control*)

sangat sulit dilakukan. Hal inilah yang membuat bank tidak segan-segan mengeluarkan biaya besar untuk meningkatkan kemampuan karyawannya.

3. *Variability* (keanekaragaman) : kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki tingkat keragaman yang tinggi tergantung dari tempat, waktu dan orang yang melakukannya. *Variability* yang tinggi terjadi karena jasa perbankan bergantung pada manusia.
4. *Perishability* (mudah rusak) : jasa tidak dapat disimpan karena proses produksi terjadi pada saat konsumsi.

2.3 Sumber Dana Bank

Menurut Jopie Jusuf (3.0:40), sumber dana bank dapat dibagi menjadi :

1. Modal sendiri (*equity*) dari para pemegang saham. Sumber dana ini merupakan sumber dana tetap (permanen). Di samping itu, modal sendiri juga dapat berasal dari laba yang tidak dibagi (*retained earning*). Struktur modal sendiri dapat diperkuat dengan mengadakan emisi saham ke masyarakat (*go public*) di pasar modal (*capital market*).
2. Dana masyarakat yaitu dana yang dihimpun dari masyarakat. Jenis ini terdiri dari tiga golongan besar, yaitu rekening giro, rekening tabungan dan rekening deposito. Rekening giro merupakan dana yang termurah karena bank membayar jasa giro yang (relatif) tidak besar dibandingkan dengan jenis lainnya. Dana yang paling mahal adalah deposito.
3. Bank juga dapat menghimpun dana dengan menerbitkan obligasi, yaitu surat hutang jangka panjang.

4. Pinjaman antar bank dan lembaga keuangan bukan bank (LKBB) melalui pasar uang (*money market*). Jenis ini merupakan sumber dana cadangan baru dipergunakan apabila keadaan memaksa. Misalnya, untuk menutupi kekalahan kliring. Disebut dalam keadaan memaksa karena harga (suku bunga) di pasar uang ini dapat sangat berfluktuasi dan belum tentu tersedia pada saat dibutuhkan.
5. Setoran-setoran jaminan (*margin deposit*) untuk pembukaan L/C, bank garansi dan lain-lain. Jumlah ini umumnya tidak besar walaupun merupakan dana gratis (bank tidak membayar bunga untuk dan setoran jaminan tersebut).
6. Untuk bank yang memiliki reputasi baik, pinjaman luar negeri (*offshore loan*) juga merupakan alternatif pembiayaan yang dapat dilaksanakan. Atau bank juga melakukan penerbitan obligasi (hutang jangka pendek).

2.4 Customer Service Bank

2.4.1 Pengertian Customer Service Bank

Dunia perbankan dalam era globalisasi akhir-akhir ini mengalami persaingan yang sangat ketat dan memaksa pihak-pihak perbankan melakukan perubahan dalam operasionalnya. Untuk meningkatkan citranya, bank sangat perlu untuk menyiapkan strategi-strategi yang bagus dan mampu menangani keinginan dan kebutuhan akan nasabahnya. Setiap bagian yang berhubungan langsung dengan nasabah harus memiliki kecakapan bahkan keramahan yang cukup karena itulah merupakan kunci utama dari cara bank untuk meningkatkan pelayanan di bank tersebut. *Customer* (nasabah) dibuat nyaman dan sepuas

mungkin agar nasabah merasa betah untuk menyimpan dananya di bank. Menurut Kasmir (2008:201) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting di dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

2.4.2 Peranan Customer Service Bank

Customer Service memegang peranan yang sangat penting, oleh sebab itu tugas dari seorang *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional perbankan.

Menurut Kasmir (2008:181) peranan *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang kita miliki.

2.4.3 Fungsi Customer Service Bank

Sebagai seorang *Customer Service*, tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti mampu melaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer*

Service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Menurut Kasmir (2008:203) tentang fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionist*

Sebagai *resepsionist* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke suatu bank. Dalam hal menerima tamu, *Customer Service* harus bersikap ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai *Salesman*

Maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai *Communicator*

Sebagai komunikator *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah yang memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya anatar bank dan nasabah.

2.5 Tugas Customer Service Bank

2.5.1 **Pengertian Tugas Customer Service**

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 harus dilakukan secara sungguh-sungguh karena melayani nasabah bukanlah tugas yang ringan.

2.5.2 **Tugas-Tugas Customer Service Bank**

Tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionist*

Dalam hal ini, *Customer Service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. *Customer Service* juga harus memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau mengobrol dengan sesama karyawan. Jika hal ini

dilakukan, konsentrasi terhadap pelayanan nasabah menjadi terganggu. Misalnya, mulut mengunyah sesuatu akan mengganggu kualitas suara. Kemudian merokok dapat mengganggu kesehatan nasabah dan menjadikan ruangan pengap. Demikian pula berbicara dengan sesama karyawan ketika sedang melayani nasabah, karena dapat menyinggung nasabah dan nasabah merasa sangat diacuhkan.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, tugas *Customer Service* yaitu memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu dijelaskan juga adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing.

Sebagai *deskman*, tugas *Customer Service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

3. Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman*, tugas *Customer Service* adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah *Cross Selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *Customer Service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha menarik nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama.

Customer Service juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan keluhan nasabah. Keluhan nasabah

tentang kelemahan produk perlu kita perhatikan. Hal ini merupakan informasi yang sangat berharga apalagi jika dibandingkan dengan produk pesaing.

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 bank pesaing kita.

Dalam hal ini, tugas *Customer Service* harus menjaga image bank dengan membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai *Communicator*

Tugas *Customer Service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga, sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

2.5.3 Produk-Produk Yang Ditawarkan Seorang *Customer Service*

Produk yang sering ditawarkan oleh seorang *Customer Service* biasanya terdiri dari :

1. Tabungan

Produk ini, produk yang paling dikenal oleh masyarakat. Tabungan tidak hanya terdiri dari satu produk saja, namun saat ini produk tabungan semakin berkembang menjadi banyak jenis, diantaranya yaitu :

- a. Tabungan rencana
- b. Tabungan haji
- c. Tabungan berjangka, dll.

Produk berupa tabungan ini populer di masyarakat karena dapat dijadikan sebagai wadah penyimpanan uang secara lebih aman dan efektif.

2. Giro

Produk ini bagi sebagian orang akan bingung untuk membedakannya antara giro dan tabungan, karena sama – sama merupakan produk yang kegunaannya untuk menyimpan uang di bank. Sebagian orang merasa tidak ada perbedaan antara giro dan tabungan.

Inilah perbedaan diantara giro dan tabungan :

- a. Giro biasanya kebanyakan digunakan untuk keperluan bisnis, sedangkan tabungan lebih digunakan untuk keperluan pribadi.
- b. Nasabah giro mendapatkan rekening koran, bukan buku transaksi yang biasa didapatkan dan digunakan oleh nasabah tabungan.
- c. Nasabah tabungan harus datang terlebih dahulu ke bank untuk mencetak buku tabungannya, sedangkan nasabah giro biasanya mendapatkan rekening korannya dikirim langsung oleh pihak bank atau bisa diambil sendiri apabila berfungsi untuk faktor kerahasiaan transaksi perusahaan.

- d. Giro memiliki lebih sedikit untuk transaksinya karena sudah pasti akan digunakan untuk intensitas transaksi yang tinggi, dibandingkan dengan tabungan.
- e. Nasabah giro juga wajib memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

3. Deposito

Produk ini juga hampir sama dengan tabungan dan giro sama – sama berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat, tetapi perbedaannya adalah dalam hal penarikan atau pencairannya yang memiliki waktu tertentu. Apabila pada saat penarikan atau pencairan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka nasabah akan menerima resiko yang berupa pinalti atau pemotongan dana dari simpanan.

4. Kredit

Produk yang satu ini sangat membantu kegiatan masyarakat, memungkinkan badan usaha atau seseorang untuk membeli produk dan juga membayar dalam jangka waktu tertentu.

Berikut ini adalah manfaat kredit bagi msyarakat :

- a. Dijadikan sebagai modal usaha.
- b. Dapat mendorong perkebangan, pertumbuhan, dan perluasan ekonomi.
- c. Dapat dijadikan untuk pengembangan usaha.
- d. Mengurangi atau maminimalisir tingkat pengangguran.

5. Layanan Jasa

Produk layanan jasa ini lebih memudahkan nasabah untuk bertransaksi, contohnya dapat melakukan transaksi seperti :

- a. Layanan transfer
- b. Pembayaran asuransi
- c. Pembelian pulsa ataupun pulsa internet
- d. Penagihan listrik, dll.

Semua itu dapat terlayani dengan produk ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking ataupun transaksi langsung melalui Teller.

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penggunaan layanan jasa perbankan dibandingkan dengan transaksi manual, diantaranya yaitu :

- a) Transaksi dengan menggunakan layanan jasa bank hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja, dibandingkan dengan transaksi manual.
- b) Transaksi dengan menggunakan layanan jasa bank juga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, karena melalui sistem online, nasabah tidak khawatir bank sudah tutup pada saat nasabah ingin melakukan transaksi. Cukup dengan menggunakan ATM atau Mobile Banking, nasabah dapat melakukan transaksi yang diinginkan.
- c) Transaksi dengan menggunakan layanan jasa bank ini juga lebih aman, karena setiap kegiatan nasabah yang menggunakan layanan jasa bank memerlukan PIN untuk memverifikasinya, ini membuat transaksi nasabah lebih aman karena hanya nasabah itu sendiri yang dapat menggunakannya.

2.5.4 Syarat-Syarat Seorang Customer Service Bank

Persyaratan yang harus dipenuhi mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *Customer Service*.

Menurut Kasmir (2008:194) syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh 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, dan wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki—laki 165 cm. Berat badan 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.

Di samping 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 tetapi kejiwaan. *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 apa yang dilakukannya. Mental seorang *Customer Service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindari bersikap marah atau 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 *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 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 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* juga harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal ini 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.

2.6 Sikap Melayani Nasabah

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap pura-pura jengkel atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendasar tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standart tertentu seperti yang diinginkan.

Menurut Kasmir (2008:69-73) beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah adalah sebagai berikut :

1. Beri Kesempatan Nasabah Berbicara

Artinya *Customer Service* meberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, *Customer Service* harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. *Customer Service* juga harus berusaha memahami keinginan nasabah.

Di samping mendengar dengan seksama, *Customer Service* bila perlu membuat catatan di kertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang dikemukakan sebelumnya.

2. Ikut Berempati dan Simpati

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, *Customer Service* harus dan menyimak baik-baik. *Customer Service* juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

Mendengar baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya, *Customer Service* mendengar penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

3. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan *Customer Service* memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa ada yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, hal yang kurang perlu jangan

menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan dengan tuntas terlebih dahulu.

4. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba memotong atau menyela pembicaraan nasabah. Jika ada pernyataan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai berbicara. Pengajuan pernyataan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai berbicara, maka itu dianggap sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, *Customer Service* harus memilih dahulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

5. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, maka *Customer Service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

Selain itu, *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang memiliki temperamental yang tinggi. Usahakan *Customer Service* tetap sabar dalam melayaninya.

6. Jangan Berdebat Masalah Dengan Nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan kita. Oleh karena itu, jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

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

7. Jaga Sikap Sopan, ramah dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

Ada istilah yang mengatakan “Anda sopan kami segan.” Sikap sopan santun dan ramah tamah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

8. Jangan Menangani Hal-Hal Yang Bukan Merupakan Pekerjaannya

Dalam praktiknya, sering ditemukan *Customer Service* menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut. Terkadang *Customer Service* merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh

karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.

Di bawah ini etiket pelayanan yang harus dilakukan oleh semua karyawan terutama *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Sikap dan Perilaku

Artinya sikap dan perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam suatu ruangan dengan nasabah. Nasabah seringkali memperhatikan sikap dan perilaku ini, baik disengaja atau tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan akan nasabahnya.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan.

Penampilan *Customer Service* juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya, penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

3. Cara Berpakaian

Artinya cara menggunakan baju, celana atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan, kemudian pakaian yang digunakan juga harus bersih dan rapi sehingga nasabah selalu senang berada dekat dengannya.

4. Cara Berbicara

Artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah, hal ini sangat penting karena seorang *Customer Service* langsung berbicara tentang apa yang diinginkan nasabahnya, berbicara dengan nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

Jangan berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi, itupun hanya berbicara misalnya tentang kabar nasabah dan hindari pembicaraan yang bersifat mengajak nasabah.

5. Gerak-Gerik

Artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah, gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, gerakan tangan, badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerik yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerik kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai, misalnya memandangi dengan pandangan sinis.

6. Cara Bertanya

Dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah. Ada yang diam, adapula yang cerewet bahkan banyak bertanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika tidak ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada nasabah yang banyak tanya artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya juga ditanyakan.

Bagi nasabah yang pendiam, *Customer Service* lah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. *Customer Service* harus kreatif untuk berbicara sehingga nasabah mau berbicara, kemudian bagi nasabah yang banyak

tanya *Customer Service* harus mendengarkan dengan baik dan menjawabnya dengan baik pula.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah. *Customer Service* selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabahnya tanpa melanggar harga diri atau etika.

Adapula pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan Salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah mengetahui agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum. Begitu pula jika sudah mengetahui nama, sekaligus sebut nama nasabah tersebut.

Ucapan salam ini dapat mencairkan suasana kaku antara nasabah dengan *Customer Service*. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita terhadapnya, nasabah juga merasa dihargai kehadirannya. Ucapan salam juga diucapkan jika bertemu dengan nasabah yang kita kenal sebelumnya, meskipun tidak sedang berrhubungan dengan kita.

2. Mempersilahkan Tamu

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

3. Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

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

4. Bila Ingin Menyuruh

Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan dan mulai dengan mengucapkan kata “tolong” atau “maaf.” Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya, jangan menyuruh nasabah. Bila menyuruh nasabah, misalnya dalam hal mengisi formulir yang memang harus diisi nasabah atau menyuruh nasabah untuk menunggu sesaat.

5. Mengucapkan Terima Kasih

Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran-saran bagi kita. Hal yang sama juga dilakukan nasabah jika hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya. Ucapan terima kasih akan menyenangkan nasabah karena ia merasa sangat dihargai atas kedatangannya.