

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian *Customer Service*

Kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang berarti **Pelanggan**, dan “*Service*” yang mengandung arti Pelayanan. Menurut (Ikatan Bankir Indonesia,2014) Pengertian *Customer Service* adalah bagian kerja dalam sebuah perusahaan maupun organisasi yang bertugas memberikan pelayanan terhadap para pelanggan untuk membantu memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan informasi ataupun kebutuhan yang di perlukan oleh para pelanggan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan tersebut. Sedangkan menurut (Kasmir,2004) Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dalam perbankan *Customer Service* adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

Setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*CustomerService*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah secara baik dan memuaskan.Oleh karena itu peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa adanya *Customer Service*, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan

bank atau perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan citra perbankan maka diperlukan karyawan yang siap melayani setiap kebutuhan nasabahnya.

Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan bank.

Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa keinginannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *Centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* wajib mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*. Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu Bank.

Pekerjaan *Customer Service* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko Bank melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan *Anti Money Laundering*, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk atau

aktivitas bank, pemeliharaan nasabah untuk menjamin kelangsungan usaha suatu Bank, dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan Bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa pengertian dari *Customer Service* adalah seorang petugas yang di berikan tanggung jawab dalam melayani semua pelanggan, dan merupakan sasaran utama bagi para pelanggan atau nasabah untuk memenuhi segala kebutuhannya, dan sebagai ujung tombak kepuasan dari nasabah atau pelanggan.

2.2. Fungsi *Customer Service*

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, *Customer Service* harus mengetahui fungsi dari adanya *Customer Service*. Pengetahuan ini sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani dengan baik oleh pihak yang kompeten dan dapat di percaya, sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik.

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut di dalam kesehariannya sebagai karyawan Bank, yang mana fungsi-fungsi *Customer Service*.(Instruktur Laboratorium Bank,2018)

1. *Front Line Officer*

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

2. *Leasson officer*

Adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang diubungi oleh nasaabah sewaktu datang ke bak adalah pihak *Customer Service*, baik untuk memeinta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

3. *Information Centre*

Adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dapat dihubungi oleh nasaabah pada kesempatan pertama, oleh karena itu *Customer Service* merupakan pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai rodok dan jasa bank, untuk itu seorang *Customer Service* dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasaan yang luas mengenai industri perbankan.

4. *Servicing*

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

Adapun rincian tugas yang harus di lakukan oleh seorang *Customer Service* (Ikatan Bankir Indonesia,2014):

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening :

- a. Menerima permohonan pembukaan atau pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas
- b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir
- c. Mengadministrasikan data nasabah dan pembukaan rekening
- d. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, karty yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah
- e. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito
- f. Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah

2. Pelayanan informasi :

- a. memberikan penjelasan/infrmasi kepada nasabah mengenai, produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.
- b. “*Cross Selling*” produk dan jasa bank

3. Pelayanan keluhan adalah menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan,meneruskan dan memonitor ke unit kerja yang ,terkait, seta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah.

4. Pelayanan administrasi :

- a. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya

- b. Melayani nasabah untuk, pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debet, buku cek/BG, SP Deposito, Counter cek, warkat tolakan kliring, surat keterangan tolakan dan tolakan inkaso.
 - c. Melakukan pencetakan buku tabungan
 - d. Memproses permohonan dan pencabutan statur blokir, buku hilang.
5. Pekerjaan administratif :
- a. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan
 - b. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi
 - c. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah di cetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6. Pelayanan solusi :
- a. Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah
 - b. Memberikan informasi mengenai layanan kebutuhan nasabah

2.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Selain mempunyai fungsi *Customer Service* juga memiliki tugas dan juga tanggung jawab yang setiap harinya di lakukan dalam kegiatan *Customer Service* saat bekerja. Berikut penjelasan tugas dan tanggung jawab seorang *Customer Service*.

2.3.1 Tugas *Customer Service*

Tugas *Customer Service* adalah

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, kredit dan permohonan nasabah yang lainnya.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh Bank.
3. Mengadministrasikan file nasabah (*CIF-Customer Inforation File*)
4. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

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

a. Sebagai resepsionis

Sebagai resepsionis tugas utama yang harus dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik yang menjadi tujuan utamanya. Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, terang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

b. Sebagai *deskman*

Untuk menjadi *deskman* hal yang wajib di ketahui oleh *Customer Service* adalah mengenai informasi tentang semua jenis dan yang berkaitan dengan yang di tawarkan kepada nasabah, 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.

c. Sebagai *salesman*

Menjadi *salesman* adalah ketrampilan yang juga harus di miliki oleh seorang *Customer Service*. Ketrampilan yang harus di miliki adalah bagaimana cara *Customer Service* dalam mempersuasi nasabahnya agar ingin menggunakan produk perbankan atau pun jasa yang di tawarkan oleh *Customer Service*. 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.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Menjaga hubungan baik dengan nasabah adalah salah satu hal yang penting yang harus di lakukan oleh *Customer Service*. 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.

e. Sebagai komunikator

Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

2.3.2 Tanggung Jawab *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasanya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini tanggung jawab seorang *Customer Service*:

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service* yaitu, *User-ID, password, anak kunci cash box* dan laci.

2.3.3 Wewenang *Customer Service*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *Customer Service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Adapun wewenang petugas *Customer Service* adalah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) sebagai berikut:

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
2. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah
3. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
4. Melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya
5. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak yang berwenang.
6. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.

2.4 Konsep Dasar Etiket dan Penampilan Diri

Etiket menurut (Pengembangan Kepribadian, 2014) adalah sopan santun dan tata krama. Etiket akan membuat seseorang dapat menerima dengan baik di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya etiket akan membantu mereka untuk menghadapi berbagai situasi yang ditemui untuk menjadi seorang pribadi yang matang. Selain memiliki etiket yang baik, setiap orang juga harus memperhatikan penampilan diri dalam berbagai kehidupan. Kesan pertama yang terbentuk pada diri seseorang bermula dari evaluasi orang lain atas penampilan fisik seperti misalnya padu padan berbusana, suara dan gaya dalam berbicara dan isi pembicaraan. Berikut penjelasan tentang etiket dan penampilan diri:

2.4.1 Pengertian Etiket

Etiket merupakan sekumpulan peraturan-peraturan kesopanan yang tidak tertulis, namun sangat penting untuk diketahui oleh setiap orang yang ingin mencapai sukses dalam perjuangan hidup yang penuh dengan persaingan. Etiket menitik beratkan pada cara-cara berbicara sopan, cara berpakaian, cara duduk, cara menerima tamu di rumah atau kantor dan sopan santun lainnya.

2.4.2 Nilai-nilai yang Mendukung Etiket

Nilai-nilai yang mendukung etiket yaitu:

1. Nilai-nilai kepentingan umum
2. Nilai-nilai kejujura, keterbukaan, dan kebaikan
3. Nilai-nilai kesejahteraan
4. Nilai-nilai kesopanan, harga menghargai
5. Nilai diskresi atau pertimbangan, penuh pikir, mampu membedakan sesuatu yang patut dirahasiakan dan yang boleh di katakan

2.4.3 Persamaan dan Perbedaan Etika dan Etiket

Etika (*ethics*) berarti moral sedangkan etiket (*etiquette*) berarti sopan santun. Persamaan antara etika dengan etiket yaitu:

1. Etika dan etiket menyangkut perilaku manusia. Istilah tersebut dipakai hanya mengenai manusia, tidak mengenai binatang karena binatang tidak mengenal etika maupun etiket.

2. Keduanya mengatur perilaku manusia secara normatif artinya memberi norma bagi perilaku manusia dan dengan demikian menyatakan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.

2.4.4 Penampilan Prima

Menurut (Etika Pengembangan Kepribadian,2014) Penampilan prima merupakan penampilan diri seseorang yang bersumber dari penampilan fisik dan non fisik, sebagai penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain, yang memberikan kesan positif pada orang lain dalam jangka waktu yang relatif lama dan dapat membentuk citra diri positif.

Berpenampilan prima perlu dipelajari, dipahami dan diimplementasikan karena penampilan prima dapat meningkatkan rasa percaya diri seseorang, sehingga dapat menampilkan semua kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki secara baik, tanpa adanya hambatan karena penampilan.

2.5 Standar sikap dan penampilan Customer Service

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia,2014) Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan *Customer Service* meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas di perlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah penampilan petugas Customer Service dan standar sikap yang biasanya diatur pada masing-masing bank:

1. Penampilan Diri

Seorang petugas Customer Service harus mengenakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Penampilan Customer Service harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati konsumen atau nasabah. Pelaksanaan standar penampilan ini berkaitan erat dengan faktor-faktor atau kegiatan-kegiatan, diantaranya:

- a. Memelihara personal Hygiene, lingkungan, dan perusahaan.
- b. Memelihara presentasi atau penampilan pribadi
- c. Mengidentifikasi sikap tubuh
- d. Intonasi suara yang baik

Contoh penampilan diri seorang Customer Service yang biasanya diatur secara internal bank dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Pria
 1. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dsu, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut, dan tidak ada noda)
 2. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam
 3. Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang
 4. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel
 5. Tidak tercium bau badan dan mulut
 6. Kuku terpelihara, pendek dan bersih

7. Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 (satu) cincin

b. Wanita

1. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: rok, blouse dan blazer serta name tag)
2. Rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol dan jika di cat dengan warna hitam
3. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstick dengan warna tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blues
4. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
5. Tidak tercium bau badan dan mulut
6. Kuku terpelihara, pendek dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna soft.
7. Tidak boleh memakai lebih dari 1 asesoris dalam 1 (satu) titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan)

2. Percaya Diri, Bersikap Ramah, dan Penuh dengan Senyum Dalam Melayani Nasabah

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan terpuaskan apabila dilayani dengan sikap bersahabat, akrab, dan penuh percaya diri, oleh karena itu seorang petugas *Customer Service* harus optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, yakni, serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi sehingga mampu

memberikan layanan yang optimal. Seorang petugas Customer Service juga harus dapat bersikap akrab, seolah-olah sudah mengenal secara pribadi nasabah yang dilayaninya. Dalam melayani nasabah petugas customer service haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta alami dan tidak dibuat-buat.

3. Menyapa Dengan Lembut, dan Berusaha Menyebutkan Nama Jika Kenal

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan di hormati serta dihargai, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas customer service harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

Contoh sikap Customer Service yang biasanya diatur dalam pedoman internal bank yang dilihat sebagai berikut:

- a. Sikap yang dilakukan Customer Service dalam mengawali layanannya:
 1. Berdiri untuk menyambut nasabah
 2. Tatap mata nasabah/lakukan kontak mata
 3. Beri senyum dengan tulus
 4. Mengucapkan salam : selamat pagi/siang/sore
 5. Menyapa nasabah dengan Bapak atau Ibu
 6. Menanyakan kebutuhan atau jenis layanan yang diinginkan nasabah, contohnya seperti : “apakah yang dapat saya bantu Bapak/Ibu”
 7. Dengan sikap sopan santun mempersilahkan nasabah duduk dengan kata-kata dan gerakan tangan.

- b. Sikap yang dilakukan Customer Service selama melayani:
1. Posisi duduk condong kedepan
 2. Fokus kepada nasabah/ perhatian CS selama melayani
 3. Hindari interupsi
 4. Empati
 5. Siap membantu
 6. Senyum
 7. Kontak mata
 8. Sebutkan nama
- c. Sikap yang dilakukan Customer Service dalam mengakhiri layanannya:
1. Berikan senyuman yang tulus
 2. Tawarkan bantuan: “ada yang bisa saya bantu?”
 3. Ucapkan salam
 4. Ucapkan terimakasih dan sebutkan nama nasabah
- 4. Bersikap Tenang, Sopan, Hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan**

Seorang CS harus berusaha melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati nasabah/konsumen serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya. Memberikan pandangan mata selalu kepada nasabah pada saat berbicara membantu memberikan sikap yang nyaman dan sekaligus memberikan penghargaan kepada nasabah.

5. Berbicara Dengan Bahasa Yang Baik dan Benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah, seorang petugas CS dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah di pahami serta tidak menggunakan istilah yang sulit di pahami dan dimengerti oleh nasabah.

6. Bergairah dalam Melayani Nasabah

Nasabah akan merasa senang apabila dilayani oleh CS yang dapat memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuannya dalam melayani, dan pelayanan tersebut dilakukan dengan penuh antusias, bergairah dan penuh semangat, seolah-olah mereka sangat tertarik dengan keinginan dan harapan.

7. Hindari Menyela atau Memotong Pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara, Customer Service harus menghindari untuk memotong atau menyela pembicaraan, dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah, apabila terjadi sesuatu usahakan untuk menghindari perdebatan dengan nasabah

8. Mampu Meyakini Nasabah Serta Memberikan Kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan oleh seorang Customer Service haruslah mampu meyakinkan nasabah melalui penyampaian arguman-argumen yang logis dan masuk akal. Petugas Customer Service juga harus mampu memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang telah diberikan.

9. Meminta Bantuan dan Informasi Kepada Pihak Lain Apabila Ada Permasalahan Yang Tidak Dapat Ditangani Sendiri

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup untuk dijawab atau diselesaikan Customer Service, maka petugas Customer Service harus berani untuk meminta bantuan petugas atau unit kerja lain yang mampu dan memiliki wewenang untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian permasalahan tersebut.

10. Meminta Nasabah Untuk Menunggu Waktu Pelayanan Apabila Belum Dapat Dilayani

Apabila pada saat tertentu, petugas customer service sibuk dan tidak dapat melayani nasabah, maka beritahukanlah kepada nasabah tersebut kapan akan dilayani dengan penuh simpatik.

2.6 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan: misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purnajual yang handal.

Menurut penulis setelah di simpulkan pengertian dari pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu para konsumen atau nasabah untuk memenuhi segala keinginan maupun kebutuhan yang di perlukan agar para konsumen maupun nasabah merasa di hargai dan di perdulikan maupun di

perdulikan oleh para pemberi pelayan untuk memberikan rasa puas kepada para pelanggan

2.6.1. Sikap Melayani Nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.

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.

2.6.2 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Nasabah pada umumnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh Customer Service, yaitu:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki dan cukup tempat untuk nasabah ketika sedang mengantri. Terkadang mengantri adalah hal yang tidak disukai untuk beberapa nasabah, dengan adanya tempat dan ketersediaan sarana contohnya tempat duduk yang nyaman dapat membuat nasabah lebih nyaman dalam mengantri karena tidak kelelahan berdiri. Terutama udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang *Customer Service* dalam melayaninya. *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. *Customer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua, sebelum menjadi *Customer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatannya pelayanan *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan

merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera *Customer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi *Customer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Mereka pun harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

Artinya, *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Customer Service* harus memiliki kemampuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Customer Service* perlu dididik khusus mengenai

kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah. *Customer Service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

Demikian juga untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan *Customer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

