

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Umum Perbankan

Dalam landasan umum ini akan dijelaskan mengenai teori-teori umum seputar perbankan.

2.1.1. Pengertian bank

Menurut (Kasmir, 2014) bank adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki tugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya ke masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi, bank juga memiliki fungsi sosial. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Sedangkan fungsi sosial terletak ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidup rakyat.

2.1.2. Usaha bank

Dari uraian sebelumnya, dapat dijelaskan bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berjalan di bidang keuangan, yang memiliki arti bahwa usaha dalam perbankan berhubungan dengan keuangan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa usaha dari perbankan yaitu menghimpun dana dari kalangan masyarakat, kemudian menyalurkan lagi kepada masyarakat. Kedua kegiatan ini adalah kegiatan utama suatu perbankan. Jadi usaha perbankan meliputi (Kasmir, 2014):

A. Menghimpun dana (*funding*)

Adalah mengumpulkan dan mencari dana dari masyarakat yang nantinya akan menjadi nasabah bank dalam bentuk tabungan, giro, deposito.

Kegiatan ini disebut *funding*. Jenis simpanan meliputi (Kasmir, 2014) :

1. Simpanan tabungan (*saving deposit*)

Simpanan tabungan yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah dan penarikannya menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM, atau sarana penarikan lainnya.

2. Simpanan deposito (*time deposit*)

Deposito adalah simpanan pada bank yang penarikannya sesuai jangka waktu tertentu dan dapat ditarik dengan bilyet deposito atau sertifikat deposito.

3. Simpanan giro (*demand deposit*)

Simpanan giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

B. Menyalurkan dana

Yaitu menyalurkan kembali dana yang diperoleh dari simpanan ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit). Secara umum kredit meliputi (Kasmir, 2014) :

1. Kredit investasi

Kredit yang biasanya digunakan untuk keperluan usaha atau membangun proyek baru dimana masa pemakaiannya untuk suatu

periode yang relatif lebih lama dan biasanya kegiatan kredit ini adalah untuk kegiatan utama suatu perusahaan.

2. Kredit modal kerja

Kredit yang digunakan untuk meningkatkan produksi atau operasional. Seperti, kredit modal kerja diberikan untuk membeli bahan baku, membayar gaji pegawai atau biaya-biaya lainnya yang berkaitan dengan proses produksi perusahaan.

3. Kredit produktif

Kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha, produksi atau investasi kredit ini digunakan untuk diusahakan sehingga menghasilkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa.

4. Kredit konsumtif

Kredit yang digunakan untuk dikonsumsi atau dipakai secara pribadi.

5. Kredit perdagangan

Merupakan kredit yang digunakan untuk kegiatan perdagangan dan biasanya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut.

C. Memberikan jasa-jasa bank lainnya

Atau disebut juga *service* yaitu kegiatan penunjang yang berguna untuk mendukung kelancaran kegiatan bank kepada nasabah (Kasmir, 2014) :

1. Menerima setoran-setoran seperti :

a) Pembayaran pajak, telepon, air.

2. Melayani pembayaran-pembayaran seperti :
 - a) Gaji/pensiunan/honorarium.
3. Kiriman uang (*transfer*).
4. Penagihan surat berharga (*kliring*) yang berasal dari dalam kota.
5. Penagihan surat berharga (*inkaso*) yang berasal dari luar kota.
6. *Safe deosit box*.
7. Kartu kredit (*Bank card*).
8. Valas (*Bank notes*).
9. Bank garansi.
10. Referensi bank.

2.1.3. Jenis-jenis bank

Menurut (Kasmir, 2014) usaha perbankan berasaskan pada demokrasi ekonomi dan tetap berhati-hati dalam menyalurkan dananya.

A. Dilihat dari segi fungsi

Menurut (Kasmir, 2014), jenis bank menurut fungsinya sebagai berikut :

1. Bank umum

Yaitu bank konvensional yang memberikan jasa dalam kegiatannya :

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, giro, deposito.
- b) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- c) Memberikan kredit.
- d) Menerima tagihan pembayaran atas surat berharga.

2. Bank sentral

Adalah bank yang memiliki tugas menerbitkan uang kertas, logam sebagai suatu alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan mempertahankan konversi uang terhadap emas dan perak.

3. Bank perkreditan rakyat (BPR)

Yaitu bank yang menjalankan usahanya secara konvensional namun tidak diperkenankan untuk memberikan jasa lainnya.

4. Bank syariah

Bank yang berdasarkan prinsip bagi hasil (sesuai ajaran islam).

B. Dilihat dari segi kepemilikannya

Jenis bank dapat dilihat dari segi kepemilikannya. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akta pendirian. Jenis bank sebagai berikut (Kasmir, 2014) :

1. Bank milik pemerintah

Yaitu keuntungan yang ada didapatkan akan dimiliki pemerintah, sebab modal dan akta pendirian dikuasai pemerintah

Contoh : BNI, BRI, BTN.

2. Bank milik swasta nasional

Adalah bank yang didirikan oleh pihak swasta serta setengan atau seluruhnya dikuasai oleh pihak swasta.

Contoh : Bank Muamalat, *Bank Central Asia*, Bank Bumi Putera.

3. Bank milik koperasi

Merupakan kepemilikan saham-sahamnya bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

Contoh : Bank Umum Koperasi Indonesia.

4. Bank milik asing

Yaitu bank milik swasta atau pemerintah asing dari suatu negara di luar negeri yang kedudukannya di negara lain

Contoh : *American Express Bank, Bank Of Tokyo, Bank Of America.*

5. Bank milik campuran

Merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional.

Contoh : Sumitomo Niaga Bank, Bank Merincorp.

C. Dilihat dari segi status

Jenis bank dilihat dari statusnya adalah pembagian yang dilihat dari kedudukan dan atau status dari banknya. Untuk mendapatkan status diperlukan penilaian, yang terdiri dari dua macam (Kasmir, 2014) :

1. Bank devisa

Merupakan bank yang dapat melakukan transaksi luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing, misalnya transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, *traveler cheque*, pembayaran L/C dan transaksi luar negeri lainnya.

2. Bank non devisa

Merupakan bank yang belum memiliki izin untuk melaksanakan transaksi seperti bank devisa dan transaksi yang dilakukan masih batas-batas suatu negara.

D. Dilihat dari segi menentukan harga

Yaitu cara bank untuk memperoleh keuntungan. Jenis bank ini terbagi dalam dua kelompok :

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini disebabkan tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank Indonesia dibawa oleh kolonial belanda.

2. Bank berdasarkan prinsip syariah

Penentuan harga bank yang berdasarkan prinsip syariah terhadap produknya sangat berbeda dengan bank yang berdasarkan secara konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain dalam hal untuk menyimpan dan pembiayaan usaha.

2.1.4. Sumber dana bank

Menurut (Kasmir, 2014) sumber dana bank yaitu usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Secara gari besar sumber dana bank diperoleh dari :

A. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Sumber dana ini merupakan sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri maksudnya yaitu modal setoran dari para pemegang sahamnya. Disamping itu pihak perbankan dapat pula menggunakan cadangan-

cadangan laba yang belum digunakan. Secara garis besar pencarian dana sendiri terdiri dari :

1. Setoran modal dari pemegang saham

Dalam hal ini pemilik saham lama dapat menyetor dana tambahan atau membeli saham yang dikelarkan oleh perusahaan.

2. Cadangan-cadangan bank

Yaitu cadangan-cadangan laba pada tahun lalu yang tidak dibagikan kepada para pemegang sahamnya. Cadangan ini sengaja disediakan untuk mengantisipasi laba ditahun yang akan datang.

3. Laba yang belum dibagi

Merupakan laba yang memang belum dibagikan pada tahun yang bersangkutan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk sementara waktu.

4. Keuntungan dari sumber dana sendiri

Yaitu tidak perlu membayar bunga yang relatif besar daripada jika meminjam ke lembaga lain.

B. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana yang terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasionalnya dari sumber dana ini. Pencarian dana dari sumber ini relatif paling mudah jika dibandingkan dengan sumber lainnya dan pencarian dana dari sumber dana ini paling dominan, asal dapat memberikan bunga dan fasilitas menarik lainnya, dan menarik dari sumber

dana ini tidak terlalu sulit. Akan tetapi pencarian sumber dana dari sumber ini relatif lebih mahal jika dibandingkan dari dana sendiri. Sumber dana ini disebut sebagai sumber dana pihak ketiga.

1. Simpanan Giro (*Demand Deposit*).
2. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*).
3. Deposito (*Time Deposit*).

C. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya

Sumber dana ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam sumber dana yang disebutkan diatas. Pencarian dari sumber ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja, dana diperoleh dari sumber ini digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu.

2.2. Landasan Umum Tabungan

Pada bagian ini akan dijelaskan teori-teori umum mengenai tabungan.

2.2.1. Pengertian tabungan

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) tabungan yaitu simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya dilakukan sesuai dengan persyaratan dari bank.

2.2.2. Persyaratan bagi penabung

Menabung di bank harus memenuhi persyaratan yang ada, untuk menjaga agar nasabah tetap merasa aman dan tetap memberikan kemudahan serta keuntungan bagi bank dan nasabah (Kasmir, 2012).

Menurut (Kasmir, 2012) persyaratan bagi penabung antara lain :

A. Bank penyelenggara

Setiap bank dapat menyelenggarakan tabungan, baik bank pemerintah maupun bank swasta, dan semua bank umum serta Bank Perkreditan Rakyat.

B. Persyaratan penabung

Untuk syarat menabung, seperti prosedur yang dipenuhi, jumlah setoran, jumlah penarikan, umur penabung maupun kelengkapan dokumen lainnya.

C. Jumlah setoran

Baik untuk setoran minimal waktu pertama sekali menabung maupun setoran selanjutnya serta jumlah minimal yang tersedia di buku tabungan.

D. Pengambilan tabungan

Merupakan jumlah maksimal yang ditarik, baik melebihi saldo minimal dan frekuensi penarikan dalam setiap harinya bergantung pada bank tersebut.

E. Bunga dan insentif

Besarnya bunga tabungan, cara perhitungan bunga di dasarkan saldo harian, rata-rata, terendah diserahkan kepada bank penyelenggara..

F. Penutupan tabungan

Syarat-syarat untuk ditutupnya tabungan oleh bank dapat dilakukan oleh nasabah sendiri atau ditutup oleh bank karena alasan tertentu. Sebagai contoh nasabah sudah tidak aktif lagi melakukan transaksi selama 3 bulan.

2.2.3. Penarikan tabungan

Menurut (Ratnasari, 2012) beberapa hal dalam penarikan tabungan meliputi

A. Buku tabungan

Merupakan buku yang berisi tentang jumlah saldo nasabah, dapat digunakan untuk penarikan, penyetoran dan buku ini dipegang oleh nasabah yang bersangkutan.

B. Slip penarikan

Merupakan formulir penarikan dimana nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang serta tanda tangan nasabah untuk menarik uang.

C. Kartu yang terbuat dari plastik

Disebut kartu debit yang terbuat dari plastik, yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungannya, baik uang yang ada di bank maupun di dalam ATM (*automatic teller machine*).

D. Kwitansi

Merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, tertulis nama penarik, jumlah uang, tanda tangan.

2.2.4. Keuntungan menabung bagi nasabah

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) keuntungan yang diperoleh nasabah dengan menabung di bank antara lain :

A. Aman

Karena disimpan dengan aman di bank, tidak mudah dicuri maupun tercecer.

B. Terjamin

Karena tabungan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Praktis

Karena terdapat kemudahan layanan perbankan elektronik 24 jam perhari antara lain ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*.

D. Hemat

Karena kalau sudah terbiasa menabung, nasabah dapat menyisihkan uang dan terhindar dari kebiasaan membeli barang-barang yang tidak dibutuhkan.

E. Berkembang

Karena bank memberikan bunga yang diitung berdasarkan saldo tabungan.

2.3. Landasan Umum *Customer Service*

Pada bagian ini dijelaskan teori yang berkaitan dengan *customer service*.

2.3.1. Pengertian *customer service*

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) *Customer Service* merupakan unit dari suatu organisasi yang berada di *front office* yang memiliki tugas yaitu sebagai perantara nasabah dengan pihak bank apabila nasabah memiliki kebutuhan dengan pihak bank. Seorang *customer service* diharuskan dapat melakukan “*one stop service*”, yang memiliki arti bahwa nasabah hanya perlu menghubungi satu karyawan saja yaitu *customer service*, guna melakukan transaksi di bank. Jika

nasabah sudah menjelaskan maksud dan tujuan datang ke bank, maka *customer service* akan memanggilkan bagian yang dimaksud dan diinginkan oleh nasabah.

2.3.2. Fungsi *customer service*

Sebagai *customer service* yang bertugas melayani nasabah dengan sebaik-baiknya serta bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi *customer service* sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014):

A. *Front line officer*

Pelayanan pada bank terlihat baik atau buruknya, dapat diketahui dari pelayanan yang diberikan *customer service*.

B. *Liasson officer*

Customer service adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service* untuk meminta informasi.

C. Pusat informasi

Customer service adalah satu-satunya personil yang mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *customer service* menjadi pusat dan narasumber informasi mengenai produk dan jasa bank.

D. *Sales* (penjual)

Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual produk bank, seperti tabungan, giro, deposito, kredit.

E. *Servicing* (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service* atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat terselesaikan.

F. *Financial advisor* atau konsultan

Melayani nasabah tidak jarang *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak dengan perencanaan pengelolaan keuangan.

G. *Maintenance customer* (pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *customer service* adalah *accunt assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit.

H. Penanganan masalah

Customer service apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas kaena terdapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, *complaint* dan lain-lain, maka tepat jika orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*.

2.3.3. Tugas *customer service*

Tugas *customer service* sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014):

A. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening

Rincian tugas sebagai berikut :

1. Menerima permohonan pembukaan atau pengkinian data nasabah atau penutupan rekening serta pemberian atau pencabutan fasilitas.

2. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
3. Mengadministrasikan data *customer* dan pembukaan rekening.
4. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, *bilyet* deposito kepada nasabah.
5. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito.
6. Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahkan kepada nasabah.

B. Pelayanan informasi

Rincian tugas sebagai berikut :

1. Memeriksa penjelasan atau informasi kepada nasabah mengenai :
 - a) Produk dan jasa bank.
 - b) Cara pengisian formulir bank.
 - c) Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari tersebut, serta biaya administrasi.
2. *Cross selling* produk dan jasa bank.

C. Pelayanan keluhan

Rincian tugas sebagai berikut :

1. Menerima keluhan nasabah.
2. Mencatat atau mengadministrasikan.
3. Meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait.
4. Menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.

D. Pelayanan administrasi

Rincian tugas sebagai berikut :

1. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.
2. Melayani nasabah untuk :
 - a) Pertanyaan saldo dan mutasi rekening.
 - b) Pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debet, buku *check* atau *bilyet giro*, surat deposito, counter *check*, warkat tolakan kliring, surat keterangan penolakan, dan tolakan inkaso.
3. Melakukan pencetakan buku tabungan.
4. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku tabungan hilang.

E. Pekerjaan adminisratif

Rincian tugas sebagai berikut :

1. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan.
2. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.
3. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.

F. Pelayanan solusi

Rincian tugas sebagai berikut :

1. Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah.
2. Memberikan informasi tentang solusi atau layanan kebutuhan nasabah atau calon nasabah melalui :
 - a) Pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah.

- b) Pemberian solusi produk atau layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
3. Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.
 4. Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung melalui unit lainnya.
 5. Memproses permintaan produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan *service level* yang ada atau janji kepada nasabah.
 6. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk atau layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan *service level* yang ada atau janji kepada nasabah.
 7. Melayani permintaan atau keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai *update status* atau solusi.
 8. Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.
 9. Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan nasabah.

2.3.4. Wewenang *customer service*

Wewenang *customer service* sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014) :

- A. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian. Contoh : *standing instruction*, surat kuasa *auto debet*, dan lain-lain.
- B. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
- C. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
- D. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan *check* apabila tidak memenuhi persyaratan.
- E. Melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah maupun atas sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- F. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lainnya yang berwenang.

2.4. Landasan Umum Dasar-Dasar dan Sikap Pelayanan Nasabah

Di bagian ini akan dijelaskan teori-teori yang mendukung dasar-dasar dan sikap dalam pelayanan nasabah.

2.4.1. Pengertian pelayanan

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Karakteristik dari pelayanan sebagai berikut :

- A. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya barang jadi.

- B. Pelayanan pada kenyatannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- C. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

2.4.2. Dasar-dasar pelayanan

Menurut (Kasmir, 2012) dalam memberikan pelayanan *customer service* harus dapat menerapkan serta memahami dasar-dasar dari pelayanan, antara lain:

- A. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Yaitu karyawan *customer service* harus lah menggunakan pakaian yang sesuai dengan ketentuan bank. Terkadang *customer service* ketika bekerja mendapatkan seragam tugas dan harus dikenakan dengan perpaduan yang pas.

- B. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam memberikan pelayanan, *customer service* harus menguasai sikap percaya diri ketika memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Customer service ketika melayani nasabah wajib untuk tersenyum sebagai bentuk perhatian dan loyalitas kepada nasabah.

- C. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal.

Pada saat nasabah datang harus segera menyapa dan menyapa dengan menyebutkan namanya.

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

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tetap tenang tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap kepada nasabah, menghormati nasabah dan memahami keinginannya.

E. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya dalam komunikasi dengan nasabah dapat menggunakan bahasa yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula dan mudah dipahami.

F. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat.

Tunjukkan pelayanan yang prima dan cocok dengan keingan nasabah.

G. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Pelayanan dari *customer service* wajiblah mampu untuk memberikan kepastian serta bukti-bukti secara nyata. *Customer service* haruslah dapat mempersembahkan kepuasan dari pelayanannya.

H. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Nasabah merasa puas, apabila ketika nasabah berbicara tidak dipotong secara tiba-tiba. Hal ini lah yang harus dipastikan oleh *customer service* bahwa petugas tiak diperbolehkan untuk melakukan hal tersebut.

I. Jika tidak sanggup menangani masalah yang ada, minta bantuan.

Jika ada pertanyaan atau masalah yang tidak sanggup diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka minta bantuan ke petugas yang mampu.

J. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

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

2.4.3. Sikap melayani nasabah

Menurut (Kasmir, 2008) sikap *customer service* dalam melayani nasabah harus dilakukan menurut tata cara yang telah ditetapkan. Beberapa sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah :

A. Beri kesempatan nasabah berbicara

Ketika nasabah datang menyampaikan keluhannya, maka seorang *customer service* harus mendengarkan terlebih dahulu nasabahnya.

B. Dengarkan baik-baik

Customer service harus mendengarkan dengan seksama atas persoalan nasabah agar nasabah merasa senang dan merasa diperhatikan.

C. Jangan menyela pembicaraan

Nasabah paling tidak menyukai jika perkataan yang dijelaskan di sela oleh *customer service*. Oleh sebab itu, *customer service* dapat memberikan jawaban atas permasalahan dari nasabahnya setelah nasabah selesai mengemukakan keluhannya.

D. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Jangan mencoba untuk memotong ataupun menyela pembicaraan nasabah. Jika terdapat pertanyaan, sebaiknya mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.

E. Jangan mudah marah dan tersinggung

Seorang *customer service* haruslah memiliki sifat yang tidak mudah marah, apabila ada nasabahnya yang memancing emosi ketika mengemukakan keluhannya.

F. Jangan berdebat masalah dengan nasabah

Sebisanya ketika petugas *customer service* melayani nasabah, dianjurkan untuk tidak melakukan perdebatan dengan nasabah.

G. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang

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

H. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya

Untuk mnghindari suatu hal yang tidak diinginkan seperti, penyampaian informasi yang salah maka *customer service* diharapkan tidak menangani pekerjaan yang bukan merupakan tugas dan tanggungjawabnya

I. Tunjukkan 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 sebab itu, dalam memberikan sikap, memberikans perhatian sepenuhnya dan menunjukkan bahwa seorang *customer service* selalu ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya dapat terselesaikan dengan baik.