

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang berisikan Pengertian *Customer Service*, Peranan *Customer Service*, Fungsi *Customer Service*, Etika *Customer Service*, Pengertian *Service Excellent*, dan Komponen *Service Excellent*.

2.1 Customer Service

2.1.1 Pengertian Customer Service

Customer Service adalah suatu posisi jabatan yang gunanya untuk dapat memberikan pelayanan dan kepuasan kepada nasabah dengan menyalurkan informasi dan menyelesaikan keinginan tentang produk yang diinginkan nasabahnya (Fernandes, 2018). *Customer Service* adalah Suatu kegiatan yang dilakukan untuk dapat memberikan kepuasan melalui pelayanan yang dilakukan kepada nasabahnya dengan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh nasabah (Mirawati, 2019).

Seorang *Customer Service Officer* memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayan bank dengan memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat luas. *Customer Service* dalam melayani nasabah harus berpenampilan semenarik mungkin atau bisa disebut *good looking* serta dapat merayu calon nasabah agar menjadi nasabah tetap pada bank tersebut. Selain mencari nasabah baru seorang *Customer Service* juga harus dapat mempertahankan nasabah lama agar tetap menjadi nasabah pada bank yang bersangkutan. Oleh karena itu, Tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab seorang

Customer Service adalah tugas yang menjadi tulang punggung kegiatan operasional perbankan.

2.1.2 Peranan *Customer Service*

Peranan Seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan sangat penting karena memiliki tugas utama dalam memberikan layanan sesuai dengan pelayanan prima serta membina hubungan baik dengan masyarakat luas. Dalam mencari nasabah harus menggunakan cara yang bervariasi untuk mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama. Selain menarik nasabah dengan cara yang bervariasi seorang *Customer Service* juga harus dapat membuat nasabah lebih aman dengan kinerja dan pelayanan prima. Maka dari itu peranan *Customer Service* sebagai gambaran awal yang dilihat oleh nasabah terhadap bank sangat penting.

Peranan *Customer Service* dalam sebuah bank meliputi hal-hal sebagai berikut (Rahmayanty, 2012):

1. Membantu nasabah dalam pemberian informasi dan pengisian formulir
2. Membantu dalam penyelesaian pengaduan oleh nasabah
3. Memperkenalkan semua produk dan jasa layanan perusahaan
4. Memberikan informasi mengenai semua fitur dan layanan produk yang dimiliki perusahaan

2.1.3 Fungsi *Customer Service*

Customer Service bank harus mengerti dan memahami dengan benar fungsi dan tugasnya. Fungsi dari seorang *Customer Service* harus dapat diterapkan sesuai

dengan prosedur bank. Selain itu juga harus dipahamu dengan baik sehingga dapat melayani nasabah dengan optimal dan membuat nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

Didalam praktiknya adapun fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut (Mirawati, 2019):

1. *Resepsionis*

Customer Service bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. *Customer Service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas.

2. *Deskman*

Customer Service sebagai *Deskman* berfungsi untuk memberikan informasi yang tepat mengenai produk bank dengan menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank serta keunggulan dari pesaing. Hal yang harus diperhatikan *Customer Service* sebagai *Deskman* adalah harus selalu menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan transaksi nasabah serta dapat tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk serta membantu nasabah mengisi formulir sesuai dengan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

3. *Salesman*

Customer Service memiliki tugas untuk berusaha sekuat tenaga dalam menjual berbagai produk dan jasa yang dimiliki oleh bank. Selain itu *Customer Service* bank juga memiliki tugas yang harus dilakukan yaitu melakukan *Cross Selling* terhadap penjualan yang dilakukan kepada nasabah dengan membujuk

nasabah yang abru dan mempertahankan nasaba yang lama supaya tetap menjadi nasabah pada bank tersebut.

4. *Customer Relation Officer*

Maksud dari *Customer Relation Officer* adalah mampu menjaga nama baik bank dengan menjaga hubungan baik dengan seluruh nasabah tanpa terkecuali sehingga nasabah merasa nyaman dan senang. Hal yang terpenting dari *Customer Relation Officer* adalah mampu menghubungkan bank dengan nasabah.

5. Komunikator

Customer Service sebagai komunikator yang baik adalah dengan cara memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Dalam arti yang lebih luas, tugas *Customer Service* sebagai komunikator yaitu mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Komunikasi sangat penting karena komunikasi yang baik akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

2.1.4 Etika *Customer Service*

Didalam dunia perbankan tentunya yang ditawarkan adalah pelayanan maka dari itu pasti terdapat ketentuan-ketentuan tersendiri untuk menjadi karyawan bank salah satunya adalah sebagai seorang *Customer Service* harus memiliki kriteria tersendiri dalam bersikap. Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* harus menjaga dan bertanggung jawab atas semua yang dilakukan. Perbuatan atau tingkah laku biasa nya disebut etika *Customer Service*.

Dibawah ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik atau etika *Customer Service* yaitu sebagai berikut (Kasmir, 2014):

1. Tersedia karyawan yang baik

Tersedianya karyawan yang baik akan membuat seorang nasabah nyaman. Seorang *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik dalam melayani nasabah. Selain kualitas yang harus sesuai dengan prosedur layanan bank kuantitas pegawai juga harus seimbang dan jangan sampai terbatas yang membuat nasabah menunggu antrian terlalu lama. Selain seorang *Customer Service* harus tanggap terhadap permasalahan nasabah juga harus pandai dalam mengambil hati nasabah sehingga nasabah dapat semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai .

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Dalam melayani seorang nasabah hal yang terpenting yaitu adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik dari sebuah bank. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya sarana dan prasarana yang baik akan memberikan kenyamanan bagi seorang nasabah. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan meja dan kursi untuk diduduki serta udara dalam ruangan juga harus sejuk dan tenang.

3. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Tidak semua nasabah memiliki waktu yang banyak untuk dapat menyelesaikan permasalahannya saat di bank. Maka dari itu, seorang *Customer Service* harus dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah

dengan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan bank. Selain itu layanan yang diberikan harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan serta memberikan kepuasan sesuai harapan dan keinginan nasabah.

4. Mampu Berkomunikasi

Seorang *Customer Service* harus mampu dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar. Bahasa yang digunakan tidak boleh bertele-tele dan rumit serta harus mudah dipahami oleh nasabah.

5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia pribadi nasabah sama saja dengan menjaga rahasia bank karena nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.

6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Menjadi seorang *Customer Service* dituntut untuk memiliki kemampuan dalam bekerja sebagai *front office* serta pengetahuan dalam memahami seluruh produk yang dimiliki oleh bank tersebut. Maka dari itu hal tersebut diperlukan pendidikan khusus untuk menghadapi nasabah.

7. Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Selain itu Seorang *Customer Service* harus lebih dulu berusaha dalam mengerti nasabah dengan mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.

2.2 Service Excellent

2.2.1 Pengertian Service Excellent

Service juga biasa disebut dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada pihak lainnya yang didasarkan oleh benda tidak berwujud dan tidak dapat dikaitkan oleh suatu produk fisik. *Service Excellent* juga diartikan sebagai pelayanan prima (Arif, 2010). Sedangkan yang disebut oleh pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang diberikan oleh seluruh unit secara terpadu baik pada *front office* maupun *back office* sehingga dapat memberikan kepuasan kepada harapan nasabah (Noor, 2017).

2.2.2 Komponen Service Excellent

Komponen-Komponen *Service excellent* yaitu sebagai berikut (Noor, 2017):

1. *Accurate*,

Langsung dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. *Reasonable Price*

Harga yang pantas. Ingat bahwa harga mahal itu relatif. Harga murah tetapi banyak risiko, jatuhnya malah lebih mahal, dari pada harga yang lebih tinggi, tetapi nyaman.

3. *Direct*

Langsung melayani tanpa melalui orang lain

4. *Attentive*

Beri perhatian dan tanggap atas segala masalah yang dihadapi nasabah

5. *Fast*

Cepat dan bertele-tele apalagi terlalu banyak prosedur dan banyak meja.

Ingat, kejengkelan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah adalah terlalu banyak meja dan suka memperlambat urusan.

6. *Convenience*

Merasa nyaman dan menyenangkan karena nasabah ingin dapat merasa tenang atas masalahnya

7. *Simple*

Sederhana secara penjelasan dan tindakan

8. *Courtesy*

Beri sikap santun karena setiap nasabah pastinya tidak ingin diremehkan

9. *Hospitaly*

Bersikap ramah tamah karena tentunya setiap nasabah ingin dilakukan dengan baik dan sopan

10. *Informative*

Jelas dan mengandung informasi yang tepat

11. *Respect*

Merasa dihargai dan hal ini tentunya perlu pelatihan agar pegawai dapat melakukannya

12. *Cooperative*

Bisa diajak kerjasama dalam arti positif. Misalnya jika nasabah dalam kesulitan, petugas mau membantu dan mencarikan jalan keluar, asal tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

13. *Appreciative*

Pegawai bank harus mampu dalam berbahasa yang sopan santun supaya nasabah dapat merasa dihargai

14. *Reliable*

Bisa diandalkan bahwa yang dikatakan oleh pegawai di bank tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

15. *Polite*

Sopan terutama dalam bersikap atau memperlakukan nasabah. Seperti menyerahkan sesuatu selalu menggunakan tangan kanan, dan menatap wajah la-wan bicara dengan akrab.

16. *Smile*

Beri senyum yang tulus merupakan simbol persahabatan

17. *Practical*

Praktis dan mudah dilaksanakan dan tidak ruwet.