BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang meliputi Pengertian *Customer Service*, Peranan *Customer Service,* Fungsi *Customer Service*, Sikap *Customer Service* dalam Melayani Nasabah, Dasar-dasar Pelayanan Nasabah, Produk-produk dalam Layanan *Customer Service*, Etika *Customer Service,* dan Komponen *Service Excellent*.

2.1 *Customer Service*

2.1.1. Pengertian *Customer Service*

Bank memiliki fungsi yang besar dalam masyarakat. Tidak hanya digunakan untuk menyimpan uang saja. Banyak fasilitas lainnya yang bisa diperoleh melalui bank. Bank selalu memberikan produk-produk yang menarik bagi nasabah sesuai dengan produk yang dipilih, terdapat fasilitas yang berbeda-beda. Pada bank terdapat bagian *front liner* dan *back liner* yang tiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Bank bergerak dalam bidang jasa oleh karena itu tidak hanya memiliki produk yang dapat ditawarkan ke nasabah, namun juga pelayanan dari tiap-tiap bagian. Setiap bagian di bank menerapkan pelayanan yang baik. Dalam dunia perbankan terdapat bagian untuk melayani segala keperluan yang dibutuhkan oleh nasabah yang disebut dengan *Customer Service.*

Tidak hanya sebagai ujung tombak utama menerima nasabah. Customer Service juga mampu memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah dan

memperkenalkan produk dan layanan yang dimiliki oleh bank. *Customer Service* bertugas agar melayani kebutuhan nasabah dengan pelayanan yang baik, maka citra suatu bank dapat ditingkatkan. Citra bank ini dapat dibangun melalui kualitas produk, pelayanan, dan keamanan suatu bank. Hal yang utama adalah pelayanan yang terbaik, karena bank bergerak dibidang jasa yang sangat mementingkan pelayanan dan kepercayaan.

Dalam buku Etika *Customer Service* (Kasmir, 2011) pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi pada intinya adalah tugas seorang *Customer Service* harus mampu memberikan solusi atau mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Customer Service memegang peranan penting selain memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat luas. *Customer Service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha untuk berpenampilan menarik dan mampu menarik calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai metode. *Customer Service* harus dapat mempertahankan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab *Customer Service* adalah tugas yang menjadi tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

2.1.2. Peranan *Customer Service*

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada pegawai bank yang melayani. Namun, agar pelayanan memiliki kualitas dan memiliki keseragaman, setiap *Customer Service* harus dibekali dengan pengetahuan yang mendalam mengenai dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan harus sesuai dengan standar tertentu yang dimiliki oleh bank tersebut. Tanpa standar tertentu, Customer Service Bank akan sulit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Peranan *Customer Service* sangat penting dalam dunia perbankan karena tugasnya adalah memberikan pelayanan prima dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat luas. Metode yang digunakan oleh *Customer Service* untuk menarik nasabah harus bervariatif untuk berusaha menarik nasabah baru dengan pelayanan yang memuaskan. Tidak hanya menarik nasabah yang baru namun juga membuat nasabah lama menjadi lebih aman dan percaya dengan kinerja serta pelayanan dari *Customer Service*. Oleh karena itu kemajuan sebuah bank sangat tergantung oleh *Customer Service*, karena yang membuat nasabah tersebut tertarik dengan produk dan pelayanan bank yang bersangkutan.

Berikut ini tugas-tugas *Customer Service* menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening.
2. Pelayanan Informasi

   Memberikan penjelasan atau informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.

3. Pelayanan Keluhan

   Menerima keluhan nasabah serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.

4. Pelayanan administrasi

5. Pelayanan solusi

2.1.3. Fungsi *Customer Service*

Dalam menjalankan suatu fungsi seorang *Customer Service* harus mengerti dan memahami fungsi dan tugasnya. Fungsi dan tugas *Customer Service* harus dapat diimplementasikan sesuai dengan apa yang telah dipelajari oleh *Customer Service*. Tidak hanya implementasi saja, namun *Customer Service* harus dapat bertanggung jawab atas fungsi dan tugas yang dilakukannya.

Fungsi dan tugas *Customer Service* harus bisa dipahami dengan baik, agar dapat melayani nasabah secara optimal. Jika optimal maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *Customer Service*.

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

a. Front Line Officer

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank. Maka *customer service* menjadi cerminan penilaian bank atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

b. Liasson Officer

Customer Service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

c. Pusat Informasi

Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama. Maka petugas *Customer Service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa-jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

d. Berfungsi sebagai penjual produk (sales produk)

Customer Service harus dapat mengetahui produk yang ada pada bank seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta dapat mengetahui keluhan nasabah.

e. *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service* harus menyambut kedatangan nasabah dengan baik dan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

f. Maintenance Customer

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solitasi) dimana seorang *Customer Service* adalah pembina bagi setiap *account* atau rekening non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

g. Penanganan Masalah

Unit *Customer Service* apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas karena terdapat ketidakcocokan, komplain dan lain lain. Maka tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *Customer Service*. Dalam hal ini, ini tidak saja dituntut menangani keluhan saja akan tetapi diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *(troubleshooter)* bank

2.2 Sikap *Customer Service* dalam Melayani Nasabah

Dalam memberikan sebuah pelayanan prima, setiap petugas pelayanan harus dituntut untuk menampilkan diri dan sikap. Sikap dalam melayani seorang nasabah harus sangat diperhatikan oleh *Customer Service*, karena sikap yang kurang baik dapat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Sikap yang baik dan sewajarnya dapat diberikan agar membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sikap melayani nasabah dilakukan oleh *Customer Service* harus dilakukan secara prima. Karena pada saat hati senang sangat mempengaruhi pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah. Jika sikap yang ditimbulkan baik, maka nasabah akan semakin memiliki kesan pada bank tersebut.

Menurut (Kasmir, 2017) ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah antara lain:

a. Mengenal nasabah

Agar dapat memberikan pelayanan prima. Kita harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Tipe-tipe nasabah bermacam-macam, beberapa diantaranya dapat kita sebut sebagai tipe pemimpin, tipe pembujuk, tipe

penyabar, tipe pendiam, tipe berhati-hati, dan tipe bebas. Cara menghadapinya adalah dengan hati-hati dan cermat. Jangan sampai merusak kepercayaannya, jadi jangan banyak janji jika dirasa janji itu sulit kita tepati.

b. Mengetahui kemauan nasabah

Sebagai karyawan bank kita harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. tapi umumnya nasabah menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah, dan profesional. Agar kita bisa lebih mengetahui kemauan nasabah kita harus ingat akan hak-hak nasabah.

c. Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah kita harus menghindari kesan memaksakan kehendak. Dengan berprinsip nasabah sebagai raja, kita dituntut untuk selalu memberikan keleluasan kepada nasabah memenuhi keinginannya. Kita memang wajib menginformasikan semua produk yang kita miliki. Namun kita tidak punya hak untuk memaksa nasabah membeli produk kita.

d. Luwes dalam melayani

Kalau kita bersikap luwes dalam melayani nasabah, mereka akan senang dan menumbuhkan keakraban antara kita dengan mereka.

e. Melayani sampai tuntas

Sebagai karyawan kita harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah selalu menjadi nomor satu. Kalau mereka puas dengan layanan yang kita berikan mereka pasti akan lebih asik bermitra dengan kita.

f. Mengucapkan terima kasih

Menjadi kewajiban pihak perbankan menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakan tanpa merasa takut mendapat ancaman dari orang lain.

2.3 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan nasabah, maka diperlukan persyaratan agar pelayanan memiliki kompetensi yang profesional. Pelayanan prima merupakan segala upaya terbaik dan semprna dari seorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau nasabah, sehingga nasabah tersebut merasa puas.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami *Customer Service* sebagai berikut :

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Customer Service harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dipakai harus bisa memberikan kesan yang benar-benar memberikan daya tarik konsumen.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* tidak boleh ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya tinggi yang tinggi. *Customer Service* juga harus bersikap akrab dan senantiasa tersenyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama

Pada saat nasabah datang, *Customer Service* harus menyapa nasabah terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

Pada saat melayani nasabah, *Customer Service* harus dalam keadaan tenang, sopan, tidak terburu-buru dalam bersikap. Kemudian *Customer Service* menunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah. *Customer Service* juga harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan menerima keluhan nasabah. Dengan itu, nasabah akan merasa lebih dihargai.

e. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dan mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah yang sulit yang tidak dipahami nasabah.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan

Seorang *Customer Service* harus menunjukkan pelayanan prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. dalam memberikan informasi kepada nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai produk bank sehingga nasabah akan terbantu.

g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan nasabah

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran dan menyindir.

h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan dengan argumen yang masuk akal. *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

Dalam praktiknya, ada hal yang tidak mampu dan tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani sebuah permasalahan maka mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu *Customer Service* dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik. Dengan itu nasabah akan merasa tidak dikecewakan.

2.4 Produk-produk dalam Layanan *Customer Service*

Fungsi bank yang utama dan sudah dikenal masyarakat antara lain menghimpun dana dan mnyalurkannya kembali ke masyarakat secara kredit. Bank sendiri memiliki beragam produk yang memiliki banyak manfaat dan keunggulan yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* harus menguasai jenis-jenis produk

yang dimiliki oleh bank tersebut. Secara umum untuk memperoleh nasabah, produk-produk yang dilayani adalah sebagai berikut:

a. Simpanan Tabungan

   Pengertian Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lain yang dapat dipersamakan dengan itu.

b. Simpanan Giro

   Giro merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan.

c. Simpanan Deposito

   Deposito yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah dengan bank.

Jadi *Customer Service* memiliki tugas melayani setiap keinginan nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening baik tabungan maupun deposito. Serta seorang *Customer Service* harus mampu mencari jalan keluar dari setiap masalah yang dialami oleh setiap nasabah. Tidak hanya itu, peran *Customer Service* juga sangat penting baik bagi bank untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah serta menjaga citra yang positif melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keamanan bank.

2.5 Etika *Customer Service*

Di dalam keseharian jasa layanan juga terdapat yang namanya etika dalam pelayanan yang mana dapat diartikan bahwa etika pelayanan merupakan kemampuan untuk membedakan antara yang benar dan yang salah. Semua pelayanan harus memiliki kualitas integritas dan akuntabilitas yang tinggi. Di samping itu, etika pelayanan dapat meningkatkan hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabah.

Dalam dunia perbankan pasti terdapat ketentuan-ketentuan tersendiri untuk menjadi karyawan bank, salah satunya adalah *Customer Service.* Seorang *Customer Service* yang bekerja di bank harus memiliki kriteria tersendiri dalam bersikap, karena *Customer Service* memiliki tugas untuk melayani nasabah. Oleh karena itu, secara tidak langsung *Customer Service* harus berhubungan langsung dengan nasabah. Dalam melayani nasabah, seorang *Customer Service* harus dapat menjaga perbuatan atau tingkah laku yang biasa disebut dengan etika.

Berikut beberapa etika bisnis yang perlu diketahui oleh seorang *Customer Service* :

1. Menjaga sikap tubuh

   Hindari menggaruk-garuk kepala, menggigit kuku, menekuku-nekuk ibu jari, berpangku tangan, melipat tangan, menggigit bibir, berdiri membungkuk, duduk membungkuk, berjalan dengan menyeret sepatu.

2. Berjabat tangan

   Gunakan tangan kanan, genggam selama 3-5 detik, senyum dan kontak mata, ucapkan nama anda/selamat datang/kabar.

3. Menerima tamu

   Berdiri pada saat tamu datang, sapa, senyuim, dan kontak mata, tanyakan dengan sopan apakah ia telah memiliki janji, jika anda orang yang dituju maka persilahkan duduk, kemudian perkenalkan diri anda

4. Menunjuk sesuatu

   Menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka, kemudian menggunakan ujung pena untuk menunjukkan brosur atau formulir

5. Sikap berdiri

   Berdiri dengan kaki kedepan lurus dimuka dan kaki belakang membuat sudut 45 derajat, berdiri tegap dan biarkan lengan dan lutut tetap santai.

2.6. *Service Excellent*

2.6.1 Pengertian *Service Excellent*

Pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang bisa diberikan suatu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produknya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. *Service excellent* bisa disebut sebagai pelayanan prima **(Arif, 2010)**. Sedangkan pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh seluruh unit secara terpadu (*intergrated*) baik di *front office* maupun di *back office* sehingga harapan nasabah dapat dipuaskan dan nasabah menjadi setia **(Noor, H. Chairil M., 2017)**

2.6.2 Komponen *Service Excellent*

Komponen *service excellent* menurut **(Noor, H. Chairil M., 2017)** yaitu meliputi :

a. Accurate

Teliti, cermat, dan seksama bahwa setiap transaksi dan perhitungan, maka bank menghitungnya dengan benar.

b. Reasonable Price

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

c. Direct

Secara langsung tanpa melalui orang lain, bahwa nasabah ingin dilayani secara langsung.

d. Attentive

Dengan penuh perhatian. Tanggap akan setiap maslaah yang dihadapi nasabahnya terutama nasabah inti.

e. 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.

f. Informative

Jelas dan gamblang, tidak ada yang menimbulkan pertanyaan atau bersifat misterius.

g. Convenience

Rasa nyaman dan menyenangkan, bahwa nasabah ingin berhubungan dengan bank yang membuat hatinya tenang.

h. Simple

Sederhana dan tidak ruwet atau banyak prosedur.

i. Courtesy

Sikap hormat dan santun, karena setiap nasabah ingin diperlakukan secara hormat dan tidak mau diremehkan.

j. Hospitaly

Keramahtamahan, karena setiap nasabah ingin diperlakukan dengan ramah tamah. Disapa dengan baik dan sopan.

k. Respect

Sikap menghargai dan ini tentu memerlukan perhatian khusus agar setiap karyawan bank tidak canggung untuk melakukannya.

l. 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.

m. Appreciative

Merasa dihargai, karena itu setiap karyawan bank harus mampu berbahasa yang santun.

n. Reliable

Dapat dipercaya dan diandalkan, bahwa yang dikatakan oleh petugas bank tersebut bisa dipegang kebenarannya.

o. Polite

Sopan terutama dalam bersikap atau memperlakukan nasabah. seperti menyerahkan sesuatu menggunakan tangan kanan, dan menatap wajah lawan berbicara dengan akrab.

p. Smile

Senyum, karena senyum yang tulus adalah lambang persahabatan.

q. Practical

Praktis dan mudah dilaksanakan dan tidak ruwet.