

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat landasan teori meliputi, Pengertian *Service Excellence* atau Pelayanan Prima, Pengertian *Customer Service*, Fungsi *Customer Service*, Tugas *Customer Service*, Wewenang *Customer Service*, Etika *Customer Service*, Budaya Pelayanan Prima, dan Prosedur pelayanan *Customer Service*.

#### 2.1 *Service Excellence*

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) pelayanan prima atau *Service Excellence* adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellence* menunjukkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Pelayanan prima harus dilakukan dengan penuh, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, sebagai berikut:

##### 1. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil contohnya menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.

## 2. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan. Keramahan memberikan nasabah kenyamanan untuk mengutarakan kebutuhan yang diinginkan.

## 3. Ketepatan

Ketepatan disini merupakayan pelayanan yang cepat disertai dengan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.

## 4. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

## **2.2 Customer service**

### **2.2.1 Pengertian Customer Service**

Dalam dunia perbankan, bank memiliki unit *Front Liner* dan *Back Liner* dengan bagian serta tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda didalam bagian *front liner* yang memiliki peran dalam pelayanan terhadap nasabah adalah *Customer Service*. Penting bagi bank untuk mempertahankan hubungan baik dengan para nasabah, terlebih penting dengan nasabah lama karena dengan menjaga kepercayaan nasabah lama maka dapat meningkatkan citra bank

Dalam buku manajemen perbankan (Kasmir, 2012) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *Customer Service* sangat memegang peranan penting selain memberikan pelayanan, *Customer Service* juga sebagai pembina hubungan

dengan masyarakat (*Public Relation*). Banyak yang dilakukan *Customer Service* dalam melayani nasabahnya bahkan menarik perhatiannya dengan cara merayu para calon nasabah untuk bersedia menjadi nasabah baru.

Sudah menjadi tulang punggung *Customer Service* dalam kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Selain hal itu, *Customer Service* dituntut dalam hal penampilan agar mampu menarik nasabahnya. Dengan begitu peran sebagai *Customer Service* dapat maksimal dalam pelayanan terhadap nasabahnya. Baiknya pelayanan terhadap nasabah maka *Customer Service* dapat melakukan *cross selling* pada produk-produk bank.

*Customer Service* juga diharapkan mampu mengatasi keluhan nasabah dengan memberikan solusi terbaik, mampu mengatasi komplain dan berbagai masalah pada nasabahnya. Untuk itu sudah menjadi tanggung jawab *Customer Service* dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai *front liner*

### **2.2.2 Fungsi *Customer Service***

Sebagai petugas *frontliner* bank, *Customer Service* wajib mengetahui fungsi, tugas, dan etika yang diamanahkan kepada *Customer Service*. Dalam memberikan jasa pelayanan, *Customer Service* memiliki fungsi khusus didalam kedudukannya. Untuk itu sebelum memberi pelayanan kepada nasabah maka *Customer Service* harus memahami fungsi, tugas, serta tanggung jawab terlebih dahulu sehingga dapat mengaplikasikan fungsinya sebagai *Customer Service* sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan dan diamanahkan.

Pentingnya memahami fungsi, tugas, dan tanggung jawab sebelum melakukan pelayanan agar *Customer Service* dapat menjamin nasabah merasa terjamin bahwa bersama pihak yang komplain dalam bidangnya sehingga nasabah memperoleh kepuasan atas pelayanan prima yang diberikan.

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 baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank bank

b. *Leasson officer*

*Customer Service* merupakan satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Pihak pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu komplain ke bank adalah pihak *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi hingga melakukan komplain

c. *Pusat informasi (information centre)*

Karena *Customer Service* merupakan satu-satunya personil yang dengan mudah dapat dihubungi oleh nasabah, maka petugas *Customer Service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa

bank, oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai komplain perbankan

d. *Servicing* (pelayanan)

Melihat fungsi dari *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah sebagai tamu, *Customer Service* harus dapat bersikap ramah, santun dalam bertutur kata, memiliki *empaty* yang baik dan berbicara yang mudah diterima oleh nasabah

e. *Financial Advisor* / Konsultan

Dalam melayani nasabah sering pula pihak *Customer Service* memberi pelayanan dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sesuai dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah

f. *Maintenance customer* (pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *Customer Service* adalah *Account Assistant* atau *12omplai* bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*

g. Penanganan masalah

Unit *Customer Service* apabila nasabah tidak puas dengan pelayanannya, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka pihak pertama yang dihubungi adalah petugas *Customer Service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai

“troubleshooter”. *Customer service* akan membantu segala keluhan nasabah dengan memberikan solusi yang relevan.

### 2.2.3 Tugas *Customer Service*

Sebagai *front liner*, *Customer Service* hendaknya memahami akan tugas dan tanggung jawab sebelum memberikan pelayanan kepada nasabah. Sudah menjadi kewajiban *Customer Service* untuk mematuhi tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang sudah menjadi suatu keharusan. Karena dengan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *Customer Service* maka dapat dengan mudah melayani nasabah dengan berbagai macam permasalahan dan berbagai macam transaksi. Berikut merupakan tugas serta tanggung jawab *Customer Service* :

a. Pembukaan rekening, pemeliharaan rekening, penutupan rekening

Dalam hal ini *Customer Service* menerima layanan untuk pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan pada rekening. *Customer Service* melakukan pemeriksaan kelengkapan serta kebenaran pada saat nasabah mengisi formulir, dan melakukan pengadministrasian data nasabah.

b. Pelayanan informasi pada produk dan jasa bank

Dalam hal ini *Customer Service* melakukan penjelasan mengenai produk dan jasa bank kepada nasabah hingga melakukan *cross selling* produk dan jasa bank kepada nasabah.

c. Pelayanan terhadap keluhan nasabah

Melayani dan menerima segala bentuk keluhan nasabah, dalam hal ini langkah yang dilakukan *Customer Service* adalah mendengarkan keluhan

nasabah dan mencatat bentuk keluhan yang dikeluhkan serta memberikan penyelesaian atas keluhan nasabah tersebut.

d. Melayani administrasi dan administratif

*Customer Service* memberikan pelayanan administrasi dan administratif meliputi informasi saldo, informasi mutasi rekening, pengelolaan buku tabungan, mencetak buku tabungan, slip transaksi, dan memproses permohonan.

#### **2.2.4 Wewenang *Customer Service***

*Customer Service* memegang wewenang penting di dalam perbankan, tidak hanya fungsi dan tugasnya sebagai resepsionis di suatu bank saja, namun memiliki wewenang yang termasuk dari bagian konkrit tugas secara lebih dalam terhadap tugas yang diembannya setiap hari yaitu melayani serta menyelesaikan setiap pekerjaan dan tanggung jawab hingga tuntas dengan baik dan benar.

Wewenang *Customer Service* menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) sebagai berikut :

- a. Menyaksikan nasabah melakukan pengisian dan penandatanganan formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian seperti *standing instruction*, surat kuasa auto debet, dan sebagainya
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank
- c. Melakukan verifikasi tanda tangan pada nasabah

- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank
- f. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang

### **2.2.5 Etika *Customer Service***

Seorang *Customer Service* dalam melakukan pelayanan prima tidak terlepas dari etika dalam pelayanan. Etika yang berlaku harus dilaksanakan oleh seorang *Customer Service*, dengan adanya etika maka seorang *Customer Service* dapat melayani nasabah dengan prima. Etika dasar dalam pelayanan yang harus dilakukan sebagai berikut dalam buku manajemen perbankan (Kasmir, 2012) meliputi :

- a. Berpakaian dan berpenampilan argument bersih

Petugas *Customer Service* harus mengempercaakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian rapi tidak kumal dan baju lengan jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat nasabah. Biasanya petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam.

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

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. *Customer Service* juga harus bersikap akrab

seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal  
Pada saat nasabah *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan menyebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu, (berusahalah menghafal nama dan mengenali suara nasabah)
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan  
Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar  
Dalam berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa Indonesia dengan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit sulit dipahami oleh nasabah
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya  
Dalam melayani nasabah jangan terlihat lemah, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kebutuhan nasabah

g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu, usahakan jangan berdebat

h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan 17rgument-argumen yang masuk akal. *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya

i. Minta bantuan pada saat tidak mampu menangani permasalahan

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *Customer Service*, maka meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

j. Pemberitahuan jika belum dapat melayani

Jika pada saat tertentu, *Customer Service* sibuk dan terdapat kendala sehingga tidak dapat melayani nasabah, maka perlu diberitahukan kepada nasabah kapan akan dilayani kembali

### **2.3 Budaya Pelayanan Prima**

Budaya pelayanan prima adalah cara bagaimana menyesuaikan faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan prima. Dengan budaya kerja suatu bank akan menyesuaikan tata cara, prosedur, dan kewenangan pada budaya pelayanan prima yang mendasari pelayanan prima sendiri. Sebelum mengenal lebih jauh budaya pelayanan prima, berikut merupakan dasar suatu layanan sehingga dapat

dikatakan sebagai ciri budaya pelayanan prima menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

a. Sistem (*Method*)

Pelayanan prima akan terdukung penuh apabila adanya suatu sistem dan prosedur pelayanan dengan baik serta efisien dan diaplikasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Suatu Bank harus mempunyai metode pelayanan prima dan menganut metode tersebut dalam melakukan pelayanan prima sendiri. Sehingga Bank memiliki sistem dan prosedur yang dapat dipahami dengan mudah serta diaplikasikan dan menjadikannya sebagai standar pelayanan bagi Bank tersebut.

b. Perlengkapan operasional (*Machines*)

Pelayanan prima akan terdukung penuh apabila adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dan modern yang mampu mendorong pelayanan prima menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

c. Karyawan/pegawai yang profesional

Dalam hal ini karyawan serta pegawai harus memenuhi persyaratan fisik, non fisik, mental, kepribadian, sosial, mengetahui wawasan mengenai banknya, mengetahui produk-produk banknya, jasa-jasa banknya, pengetahuan etika dalam melayani, dasar-dasar komunikasi, menguasai prosedur pelayanan dengan baik, mengenal nasabah dengan baik, dapat mengoperasikan perlengkapan bank dengan baik, menjaga rahasia bank dan ketentuannya, jujur, dapat dipercaya, bertanggung

jawab, cepat serta tanggap pada situasi, memberikan solusi atas permasalahan-permasalahan yang dialami oleh nasabah, dan mengerti akan kebutuhan nasabah yang diinginkan.

d. Pimpinan (*Management*)

Peran pemimpin sangat penting terhadap partisipasi dan bimbingan yang aktif untuk karyawan serta pegawai di suatu bank. Apabila karyawan dan pegawai mampu memahami serta melaksanakan budaya pelayanan prima, maka dapat meningkatkan daya saing pada bank tersebut. Kualitas merupakan kunci keberhasilan maupun kegagalan dalam melakukan sesuatu hal ketepatan dan kebenaran, menjadi berkualitas sama halnya dengan membubuhkan tanda tangan sendiri.

Untuk menyelaraskan faktor-faktor budaya pelayanan prima sendiri berikut ini faktor penentu budaya pelayanan prima :

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan kunci dasar dari sebuah penentu budaya pelayanan prima. Kemampuan yaitu pengetahuan akan keterampilan khusus yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan prima, hal yang mendasarinya adalah kemampuan bidang kerja tertentu yang sedang ditekuni, komunikasi yang efisien, mengembangkan motivasi dengan menggunakan *public relation* dalam mengembangkan hubungan didalam dan diluar bank.

b. Sikap (*Attitude*)

Perilaku setiap orang berbeda-beda dan dengan segala karakter yang beragam. Namun pada diri masing-masing harus menonjolkan perilaku yang baik apabila dalam melakukan suatu pelayanan prima dan harus dapat menyesuaikan sesuai dengan kondisi situasi serta kebutuhan nasabah.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan menjadi hal paling utama seseorang secara fisik maupun non fisik dan dapat mampu meningkatkan kepercayaan dari pihak lain

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian seseorang merupakan bentuk dari wujud kepedulian kepada nasabah. Perhatian yang dicurahkan yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah untuk memberikan solusi terbaik atas permasalahan-permasalahan nasabah dengan suatu keramahan.

e. Tindakan (*Action*)

Suatu usaha dilakukan untuk mencapai sesuatu, dalam mencapai sesuatu tersebut diperlukan adanya suatu tindakan. Tindakan ini dilakukan dengan perbuatan nyata untuk memberikan pelayanan kepada nasabah.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Melakukan usaha maupun kegiatan harus memiliki tanggung jawab, artinya sikap berpihak kepada nasabah memiliki makna

sebagai wujud kepedulian yang dapat menjauhkan atau meminimalisir kerugian maupun ketidakpuasan nasabah.

#### **2.4 Prosedur Pelayanan *Customer Service***

Seorang *Customer Service* sebelum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya harus mengetahui konsep dalam pelayanan. Pelayanan menurut (KBBI, 2016) merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Secara umum berarti sebuah kegiatan penawaran kepada nasabah atau konsumen yang dalam pelayanan. Menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) prosedur pelayanan *Customer Service* berdasarkan standar sikap dan penampilan *Customer Service* sebagai berikut :

##### **1. Penampilan diri**

Untuk menunjang dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, maka *Customer Service* harus memperhatikan penampilan diri yang meliputi pakaian yang sesuai dengan peraturan, rapi, bersih, dan menarik. Penampilan diri dapat menunjang image positif serta keyakinan pada nasabah pada suatu bank. Dengan mengaplikasikan penampilan diri, perlu diperhatikan faktor-faktor diantaranya:

- a. Pemeliharaan personal *hygiene*, lingkungan, serta perusahaan
- b. Pemeliharaan penampilan pribadi
- c. Mengevaluasi sikap tubuh
- d. Intonasi suara yang baik

Berikut contoh penampilan diri *customer service* yang sesuai dengan SOP bank sebagai berikut :

Pria

- a. Mengenakan pakaian seragam sesuai dengan yang ditentukan bank (kemeja lengan panjang, mengenakan dasi, *name tag*, celana kantor bukan jeans)
- b. Potongan rambut rapi dan pendek dan tidak memakai cat rambut
- c. Kumis dicukur rapi tidak boleh panjang
- d. Mengenakan sepatu formal pantofel berwarna hitam
- e. Wangi dan tidak berbau badan
- f. Kuku terpelihara tidak boleh panjang, harus pendek dan bersih
- g. Menggunakan aksesoris dengan maksimal satu macam, misalnya jam tangan

Wanita

- a. Mengenakan pakaian seragam sesuai dengan yang ditentukan bank (kemeja, rok span, blouse, blazer, serta *name tag*)
- b. Rambut rapi dicepol atau digulung dan tidak boleh bercat warna
- c. *Make-up* tidak berlebihan dan tidak menyolok, untuk yang berhijab mengenakan motif polos dan tidak bercorak
- d. Mengenakan sepatu formal pantofel hitam dengan hak minimal 3 cm
- e. Wangi dan tidak berbau badan

- f. Kuku terpelihara tidak boleh panjang, harus pendek dan bersih, jika mengenakan cat kuku harus dengan warna *soft*
  - g. Memakai aksesoris tidak lebih satu macam aksesoris, misalnya aksesoris dengan satu titik maksimal 7 titik (telinga, leher, dada, jari kanan dan jari kiri, serta pergelangan tangan)
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum saat melayani nasabah
- Selain penampilan diri, *Customer Service* harus bersikap ramah, bersahabat, penuh percaya diri, dan penuh senyum maka nasabah tentu akan merasa nyaman dan puas pada saat melakukan transaksi oleh *Customer Service*. *Customer Service* memberikan pelayanan dengan optimis, tidak ragu dalam bertindak, dan penuh kepercayaan diri yang tinggi untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus bersahabat akrab dengan nasabah dengan seolah mengenal baik nasabahnya karena nasabah akan merasa dikenal, selain itu *Customer Service* juga harus memberikan pelayanan dengan senyum ramah, menarik hati, dan tulus.
3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- Nasabah akan merasa tersanjung dan merasa dihormati serta dihargai apabila seseorang menyapa dengan menyebutkan nama, karena itu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan pada saat nasabah datang berusaha mungkin untuk menyapa dengan menyebutkan nama nasabah tersebut.

Standar sikap *Customer Service* yang sudah diatur didalam pedoman bank sebagai berikut :

Sikap yang dilakukan *Customer Service* dalam mengawali pelayanannya :

- a. Berdiri untuk menyambut nasabah
- b. Melakukan kontak mata dengan nasabah
- c. Memberikan senyum ramah dan tulus
- d. Mengucapkan salam : “Selamat Pagi/Siang/Sore”
- e. Menyebut nasabah dengan Bapak atau Ibu
- f. Menanyakan kebutuhan dan jenis layanan apa yang diperlukan nasabah, seperti “Mohon maaf, apakah yang dapat saya bantu Bapak atau Ibu?”.
- g. Menunjukkan sikap sopan santun dengan mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan gestur tubuh dan kata-kata yang halus.

Sikap yang dilakukan *Customer Service* selama melayani

- a. Posisi duduk condong ke depan
- b. Fokus kepada nasabah dan memberikan perhatian kepada nasabah
- c. Menghindari interupsi
- d. Memberikan empati terhadap keluhan awal nasabah
- e. Sikap tegap siap membantu nasabah
- f. Memberikan senyum tulus
- g. Melakukan kontak mata dengan nasabah
- h. Menyebutkan nama nasabah

Sikap yang dilakukan *Customer Service* dalam mengakhiri pelayanan :

- a. Memberikan senyuman tulus
  - b. Menawarkan bantuan : “Baik Bapak/Ibu, ada lagi yang bisa saya bantu?”
  - c. Mengucapkan salam : “Selamat Pagi/Siang/Sore”
  - d. Mengucapkan terima kasih dengan menyebutkan nama nasabah :  
“Terima kasih Bapak/Ibu.....(nama nasabah)”
4. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* harus bersikap tenang, tidak terburu-buru, sopan, menghormati nasabah, dan tekun mendengarkan serta memahami keinginan nasabah. Dengan ketenangan maka nasabah akan merasa nyaman dan sekaligus dapat mengutarakan keinginannya dengan baik

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Komunikasi yang baik adalah kunci pelayanan yang baik pula, untuk itu mengapa *Customer Service* dituntut berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar. Selain itu, tutur bahasa yang digunakan harus jelas agar informasi yang dijelaskan dapat mudah dipahami dan dapat diterima oleh nasabah. *Customer Service* juga sebaiknya tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah, hal ini dimaksudkan agar penyampaian informasi tidak terkendala oleh bahasa yang kurang dipahami oleh nasabah

6. Bergairah dalam melayani nasabah

Dalam memberikan pelayanan prima *Customer Service* harus menunjukkan kemampuan dalam melayani dengan penuh antusias, bergairah, serta penuh semangat, sehingga nasabah pun tertarik melakukan transaksi kembali di bank tersebut karena antusias pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer Service* di bank tersebut

7. Hindari menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat proses pelayanan sedang berlangsung, *Customer Service* tidak boleh menyela dan memotong pembicaraan nasabah, dan harus menghindari perkataan berupa sindiran maupun teguran sehingga dapat menyinggung perasaan nasabah, *Customer Service* perlu menjalin hubungan baik dengan nasabah hal ini bertujuan agar tidak ada perdebatan dan perselisihan antara *Customer Service* dengan nasabah.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

*Customer Service* harus mampu meyakinkan nasabah melalui informasi-informasi yang disampaikan haruslah logis dan masuk akal. Dengan meyakinkan nasabah maka nasabah akan tertarik dan berkonsultasi dengan leluasa sehingga menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

9. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri

Apabila terdapat kendala seperti pertanyaan serta permasalahan yang tidak mampu untuk dalam kendali *Customer Service*, maka *Customer Service*

harus tegas dan berani untuk meminta bantuan unit kerja lain yang mampu untuk memberikan solusi atas kendala pertanyaan maupun permasalahan tersebut. Karena *Customer Service* juga tidak diperkenankan menangani hal-hal yang bukan menjadi wewenangnya, sehingga apabila terjadi kendala maupun permasalahan *Customer Service* dapat meminta bantuan kepada pihak lain.

10. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani

Pada saat-saat tertentu, *Customer Service* bisa saja mendadak mempunyai urusan penting sehingga tidak dapat memberikan pelayanan kepada nasabah, maka hal yang harus dilakukan *Customer Service* adalah menginformasikan kepada nasabah bahwa saat ini *Customer Service* belum dapat melayani dan beritahukan kapan dapat kembali memberikan pelayanan.