

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang digunakan sebagai pendukung penelitian ini.

#### **2.1 *Customer Service***

*Customer Service* merupakan salah satu satuan kerja yang bekerja pada bagian depan atau sering disebut *frontliner*. Menurut Ikatan Bankir Indonesia , *Customer Service* adalah satuan unit kerja yang diberi tugas untuk melayani nasabah maupun calon nasabah dengan cara memberikan kepuasan dalam pelayanannya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

*Customer Service* memiliki kaitan yang sangat erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian serta manajemen resiko Bank melalui prinsip KYC (*Know Your Customer*). Serta dengan menerapkan prinsip tersebut, maka dapat membantu dalam hal perlindungan kerahasiaan nasabah seperti informasi profil seorang nasabah atau konsumen sehingga jika Bank tidak menerapkan hal tersebut maka dapat mengganggu kegiatan operasional pada Bank. Seorang *Customer Service* memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank dengan memberikan pelayanan yang baik dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat luas.

Dalam melayani nasabah, seorang *Customer Service* harus berpenampilan yang semenarik mungkin atau *good looking* dan dapat menarik minat calon nasabah agar menjadi nasabah tetap pada bank serta seorang *Customer Service* juga harus dapat mempertahankan nasabah lama. Oleh sebab itu, tugas dan

tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah tugas yang menjadi ujung tombak dari kegiatan operasional perbankan.

### **2.1.1 Peran *Customer Service***

Dalam dunia perbankan peranan seorang *Customer Service* sangat penting karena seorang *Customer Service* memiliki tugas utama dalam memberikan layanan yang sesuai dengan pelayanan prima dan membina hubungan baik antar masyarakat luas. Untuk mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama serta membuat nasabah lebih aman dengan kinerja dan pelayanan prima yang diberikan, maka seorang *Customer Service* harus menggunakan beberapa cara yang bervariasi. Oleh sebab itu peranan *Customer Service* sebagai gambaran awal bagi nasabah terhadap bank itu sangat penting.

Peranan seorang *Customer Service* pada sebuah bank yaitu sebagai berikut (Rahmayanty, 2012) :

1. Membantu seorang nasabah dalam memberi informasi dan mengisi formulir
2. Membantu nasabah dalam penyelesaian pengaduan
3. Memberi informasi kepada nasabah tentang semua fitur dan layanan produk yang dimiliki oleh bank
4. Memperkenalkan kepada nasabah tentang semua produk serta jasa layanan bank

### **2.1.2 Fungsi *Customer Service***

*Customer Service* pastinya memiliki fungsi sebagai petugas *Frontliner* yang mendapatkan kepercayaan oleh Bank dalam memberikan pelayanan kepada

nasabah sehingga nasabah akan mendapatkan pelayanan yang baik dan *professional* pada Bank tersebut. Fungsi *Customer Service* adalah memberikan suatu pelayanan kepada nasabah serta jasa kepada nasabah baik memberikan beberapa informasi, menampung keluhan- keluhan yang dialami disampaikan oleh nasabah kepada *Customer Service* dan *cross selling* serta menyelesaikan masalah yang terjadi pada nasabah. Adapun beberapa fungsi *Customer Service* sebagai berikut (Kasmir, 2014):

1. Sebagai *Receptionist*

Seorang *Customer Service* sebagai penerima tamu dan menyambut nasabahnya dengan etika yang baik, sopan dan ramah.

2. Sebagai *Deskman*

*Customer Service* sebagai orang yang memberikan pelayanan dalam berbagai macam aplikasi yang dibutuhkan oleh nasabah baru atau nasabah lama.

3. Sebagai *Customer Relation*

Seorang *Customer Service* sebagai perantara dan penghubung yang baik antara bank dengan nasabah.

4. Sebagai *Salesman* (Penjual)

Seorang *Customer Service* menjual produk yang terdapat pada Bank kepada nasabah ataupun calon nasabah dalam berbagai jenis produk.

5. Sebagai Komunikator

Seorang *Customer Service* sebagai pusat informasi atau orang yang menghubungi nasabah mengenai segala sesuatu yang ada hubungannya dengan nasabah bank.

### **2.1.3 Tugas seorang *Customer Service***

Seorang *Customer Service* juga memiliki tugas yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari yang dijumpai oleh nasabah selain memiliki fungsi. Tugas yang dilakukan oleh *Customer Service* sebagai berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

1. Mampu memberikan pelayanan terhadap konsumen atau nasabah terkait dengan pembukaan, pemeliharaan serta penutupan rekening.
2. Mampu memberikan pelayanan suatu informasi atau juga penjelasan informasi kepada nasabah. Informasi ini terkait dengan produk-produk dan jasa yang ada pada Bank, serta cara pengisian formulir transaksi Bank.
3. Mampu menawarkan produk dan jasa yang terdapat pada Bank kepada nasabah Bank.
4. Mampu menerima serta mengatasi berbagai keluhan dari nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank.
5. Mampu mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.
6. Mampu memberikan informasi rekening saldo nasabah dan mutasi rekening saldo nasabah.
7. Mampu melayani nasabah untuk pengambilan nota kredit, rekening koran, buku cek, bilyet giro dan lain-lain.

8. Mampu memproses permohonan ,status blokir, dan buku hilang.
9. Mampu menyiapkan dan menglola buku tabungan nasabah.
10. Mampu memonitor persediaan brosur serta slip transaksi.

#### **2.1.4 Tanggung Jawab *Customer Service***

Seorang *Customer Service* juga mempunyai tanggung jawab yang harus dilakukan dan dipatuhi secara penuh oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Jangan sampai membuat nasabah menjadi kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah karena hal ini akan membuat nasabah menjadi kurang diperhatikan sehingga akan menimbulkan kesan negatif terhadap karyawan tersebut terutama terkait dengan pencitraan Bank. Adapun tanggung jawab *Customer Service* sebagai berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kebersihan serta kerapian ruang kerja
4. Kerahasiaan bank dan nasabah
5. Keamanan alat identitas *Customer Service*
6. Kepatuhan terhadap peraturan yang ada
7. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional bank.

#### **2.1.5 Wewenang *Customer Service***

*Customer Service* juga harus memiliki wewenang untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Wewenang *Customer Service* sebagai berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

1. Mengamati nasabah saat mengisi dan menandatangani formulir data dan aplikasi maupun perjanjian.
2. Melaksanakan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
3. Memverifikasi tanda tangan nasabah atau *customer*.
4. Melaksanakan pemblokiran rekening nasabah atas permintaan nasabah maupun sebab yang lainnya seperti melenceng dari kebijakan Bank.
5. Melaksanakan penolakan terhadap permintaan produk dan jasa yang terdapat pada bank yang dilakukan oleh nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan bank.
6. Melaksanakan penutupan rekening nasabah baik atas permintaan nasabah maupun sebab lainnya berdasarkan dengan kebijakan Bank yang berlaku.

#### **2.1.6 Etika *Customer Service***

Dalam dunia perbankan terdapat ketentuan tersendiri untuk menjadi karyawan bank salah satunya yaitu *Customer Service*. Seorang *Customer Service* yang bekerja di Bank harus memiliki kriteria tersendiri dalam bersikap karena tugas *Customer Service* untuk melayani nasabah. Oleh karena itu, *Customer Service* harus berhubungan langsung dengan nasabah. Seorang *Customer Service* harus menjaga sikap, perbuatan dan tingkah lakunya atau yang disebut etika

*Customer Service* dalam melayani nasabah. Berikut adalah ciri- ciri pelayanan yang baik atau etika bagi *Customer Service* (Kasmir, 2014) :

1. Adanya karyawan yang baik

Dengan adanya karyawan yang baik, maka akan membuat nasabah nyaman dan senang. Seorang *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan, santun dan menarik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain kualitas yang harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di bank, kuantitas karyawan juga harus seimbang dan tidak terbatas sehingga tidak membuat nasabah mengantri terlalu lama. Selain tanggap terhadap permasalahan nasabah, seorang *Customer Service* juga harus pandai dalam mengambil hati para nasabah sehingga nasabah yang datang ke bank dapat semakin tertarik. Oleh sebab itu, sebelum menjadi seorang *Customer Service* pada bank harus melalui pendidikan serta pelatihan khusus terlebih dahulu agar ketika siap dalam melayani nasabah dengan baik.

2. Terdapat sarana dan prasarana yang baik

Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik dari sebuah bank maka akan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi seorang nasabah ketika seorang *Customer Service* memberikan pelayanan. Sehingga adanya sarana dan prasarana ini sangat penting dalam melayani nasabah. Peralatan serta fasilitas yang dimiliki oleh sebuah bank, seperti ruang tunggu yang harus dilengkapi dengan meja dan kursi untuk diduduki oleh nasabah ketika sedang menunggu antrian serta udara yang ada dalam ruangan di bank harus sejuk dan tenang.

3. Dapat melayani nasabah secara cepat dan tepat

Tidak semua nasabah memiliki waktu yang banyak untuk menyelesaikan permasalahannya di bank. Oleh karena itu, seorang *Customer Service* harus dapat melayani dan menyelesaikan permasalahan yang dimiliki nasabah dengan cepat dan tepat namun tetap sesuai dengan prosedur layanan yang ada di bank. Bukan hanya harus melayani dengan cepat dan tepat, layanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai jam pekerjaan dan tidak membuat kesalahan dalam melayani nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah.

4. Dapat berkomunikasi dengan baik

Seorang *Customer Service* harus mampu berkomunikasi dengan baik dan benar ketika sedang melayani nasabah. Berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang tidak bertele-tele dan tidak rumit sehingga mudah untuk dipahami oleh nasabah.

5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi kepada nasabah

Menjaga kerahasiaan nasabah sama dengan menjaga kerahasiaan bank karena nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.

6. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik

Seorang *Customer Service* dituntut untuk memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam seluruh produk dan jasa yang dimiliki oleh bank.

7. Berusaha dalam memenuhi kebutuhan nasabah

*Customer Service* dituntut untuk cepat, tanggap dan tepat dalam menangani atau memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah. Tidak hanya cepat, tanggap dan tepat namun, *Customer Service* dituntut untuk lebih berusaha dalam mengerti keinginan nasabah dengan mendengarkan penjelasan yang disampaikan oleh nasabah dengan baik dan cermat.

8. Dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus dapat membuat nasabah merasa puas dan menaruh kepercayaan kepada bank. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan atau bank dalam menjalankan seluruh aktivitasnya. Maka dari itu *Customer Service* harus mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

## **2.2 Service Excellent**

Menurut M. Nur Rianto (2010) *Service Excellent* atau yang biasa disebut Pelayanan Prima adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak ke pihak lainnya dengan tidak berwujud. *Service Excellent* merupakan hal yang wajib dimiliki oleh semua unit kerja baik perusahaan maupun Bank karena dengan adanya pelayanan prima yang baik dapat menguntungkan bagi nasabah, *Customer Service* dan bank. Salah satu keuntungan dari penerapan *Service Excellent* yaitu dalam kenyamanan dan kepercayaan nasabah, memberikan kesan pelayanan yang *professional* bagi *Customer Service* dan dapat menjaga citra yang baik bagi Bank. Pelayanan prima atau *Service Excellent* harus dilaksanakan sesuai dengan tuntutan nasabah, karena suatu pelayanan yang di berikan kepada nasabah menjadi titik

tolak kepuasan nasabah. Berikut empat unsur pokok yang menjadi acuan dalam *Service Excellent*, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

1. Kecepatan

Kecepatan merupakan suatu kemampuan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Nasabah sangat menginginkan pelayanan yang tidak membutuhkan waktu yang lama atau cepat.

2. Keramahan

Keramahan ini merupakan suatu kemampuan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah. Keramahan merupakan salah satu kunci keberhasilan dari suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

3. Ketepatan

Tidak hanya pelayanan yang cepat dan ramah, namun pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

4. Kenyamanan

Memberikan suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun dan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan memberikan kenyamanan kepada nasabah maka akan menciptakan nasabah yang loyal.

### **2.2.1 Komponen *Service Excellent***

Berikut adalah komponen- komponen *Service Excellent*, yaitu (Noor, 2017) :

- a. Akurat (*Accurate*) yaitu dapat langsung dipertanggungjawabkan

- b. *Reasonable Price* adalah harga yang cocok dan pantas.
- c. *Direct* yaitu melayani secara langsung tanpa melalui orang lain
- d. *Attentive* adalah tanggap dan memberikan perhatian atas masalah yang dialami nasabah.
- e. *Fast* yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tidak bertele-tele. Tidak terlalu banyak prosedur sehingga nasabah merasa kesal dan tidak nyaman.
- f. *Convenience* yaitu memberikan kenyamanan dan menyenangkan nasabah dikarenakan nasabah ingin dapat merasa tenang dan nyaman atas masalahnya.
- g. *Simple* yaitu memberikan penjelasan dan tindakan secara sederhana
- h. *Courtesy* adalah memberikan sikap santun kepada nasabah karena setiap nasabah ingin diperlakukan dengan santun dan tidak ingin diremehkan
- i. *Hospitaly* adalah memberikan sikap yang ramah tamah kepada nsasabah karena setiap nasabah ingin diperlakukan dengan baik dan sopan
- j. *Informative* yaitu memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada nasabah
- k. *Respect* yaitu nasabah merasa dihargai oleh karena itu perlu adanya pelatihan kepada karyawan agar dapat melakukannya
- l. *Cooperative* yaitu dapat diajak kerjasama dalam hal positif, seperti ketika nasabah mengalami kendala atau kesulitan, maka karyawan

akan membantu dan mencari jalan keluar atau solusi yang tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku pada perusahaan atau bank.

- m. *Appreciative* yaitu karyawan bank dituntut untuk mampu dalam berbahasa yang baik dan benar sehingga nasabah dapat merasa dihargai.
- n. *Reliable* yaitu dapat diandalkan bahwa hal yang dikatakan oleh karyawan bank dapat dipertanggungjawabkan perkataannya.
- o. *Polite* yaitu bersikap sopan terutama dalam bersikap. Misalnya mengambil atau menyerahkan sesuatu kepada nasabah dengan selalu menggunakan tangan kanan serta menatap wajah lawan bicara dengan akrab.
- p. *Smile* yaitu memberikan senyuman yang tulus merupakan symbol keakraban dan persahabatan
- q. *Practical* yaitu praktis dan mudah dilakukan sehingga tidak ruwet

### **2.2.2 Manfaat penerapan Prinsip *Service Excellent***

Penerapan Pelayanan Prima oleh *Customer Service* akan sangat bermanfaat bagi Bank, nasabah serta diri sendiri ,diantaranya (Mirawati, 2019) :

1. Manfaat bagi Bank
  - a. Agar dapat meningkatkan citra Bank karena dengan menerapkan pelayanan prima akan membuat kesan positif terhadap Bank di mata nasabah.
  - b. Agar dapat meningkatkan keuntungan bagi Bank karena dengan menerapkan pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan nasabah.

- c. Agar dapat membangun dan meningkatkan loyalitas nasabah karena dengan menerapkan pelayanan prima nasabah akan merasa nyaman dan setia terhadap Bank sehingga nasabah tidak mudah beralih ke tempat lain.
2. Manfaat bagi nasabah
    - a. Agar dapat membangun kesan pertama yang baik di mata nasabah.
    - b. Agar dapat membangun suasana yang nyaman.
  3. Manfaat bagi Diri Sendiri
    - a. Agar dapat menjadikan pribadi yang *professional* atau lebih baik.
    - b. Agar dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri.
    - c. Agar dapat menciptakan citra yang baik pada diri sendiri.