

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Philip Kotler)

Pelayanan adalah kegiatan pemberi jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan)¹

2. Dasar – dasar Pelayanan²

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian necis, bersih tidak

¹Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar- Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal 152

² Kasmir, *Customer Services excellent teori dan praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) hal 53-56

kumal dan bagi baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan. Bagaimanapun pelanggan akan senang dilayani oleh orang yang berpakaian rapi dan bersih.

2. Aroma tubuh yang menyegarkan

Artinya disamping karyawan memiliki penampilan yang rapi dan bersih juga harus memiliki aroma tubuh yang menyegarkan. Hindari seperti bau badan dan bau mulut yang kurang segar, sehingga dapat mengganggu pelayanan baik didalam terlebih-lebih pelayanan keluar. Oleh karena itu, karyawan perlu menggunakan parfum yang baunya juga jangan terlalu menyengat. Demikian pula untuk pengharum mulut dapat menggunakan permen. Biasanya karyawan dibagian pelayanan dilarang makan makanan yang dapat menimbulkan bau tak sedap selama pelayanan berjalan misalnya, makan pete jengkol, bawang atau yang berbau lainnya selama bekerja.

3. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu-ragu atau takut-takut. Karyawan harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah telah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga haruslah mudah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat. Jangan sekali-kali melayani

pelanggan dalam kondisi raut muka yang kecut, asam atau kurang bersahabat.

4. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Artinya pada saat pelanggan atau nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun juga belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ ibuk an menanyakan apa yang dapat kami bantu. Oleh karena itu, karyawan perlu mengingat pelanggan yang sudah beberapa kali datang bertransaksi. Dengan menyebut nama seseorang, maka yang bersangkutan amat tersanjung dan merasa diperhatikan. Kondisi seperti ini akan menimbulkan suasana keakraban antara pelanggan dengan karyawan.
5. Tenang dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayni pelanggan atau nasabah dalam keadaan tenag, tidak terburu-buru. Kondisi yang terburu-buru akan membuat suasana menjadi tidak nyaman. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan atau nasabah mengulang kembalipertanyaan yang telah ditanyakan pelanggan, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya. Oleh karena itu, pada saat pelanggan berbicara menanyakan sesuatu, maka simak bak-baik.

6. Sopan santun

Sikap sopan santun harus ditunjukkan sebelum dan selama proses pelayanan dilakukan dengan demikian pelanggan merasa senang dan segan kepada karyawan yang melakukan. Lakukan secara terpelajar dan sesuaikan dengan kebiasaan atau budaya masyarakat setempat.

7. Hormat

Hormat artinya karyawan harus menghormati keinginan dan kemauan pelanggan. Jangan menimbulkan perasaan tidak senang yang membuat pelanggan tersinggung bagaimanapun pelanggan adalah mitra yang harus dihormati sehingga mereka merasa ditempatkan diposisi terhormat. Hanya perlu diingat karyawan jangan sampai merendahkan martabatnya sendiri dengan cara memberikan hormat yang berlebihan.

8. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa yang lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang pelanggan tidak mengerti bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan atau nasabah.

9. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat lloyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkanlah pelayanan yang prima seolah olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan produk dalam memberikan informasi kepada nasabah benar-benar meyakinkan, sehingga pelanggan memutuskan untuk membeli dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

10. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Artinya pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan atau nasabah usahakan jangan berdebat. Usahakan pelanggan yang berbicara lebih banyak, setelah selesai berbicara barulah karyawan melanjutkannya.

11. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya. Biasanya seringkali pelanggan kurang paham tentangsesuatu maka jelaskanlah dengan kalimat yang sejelas-jelasnya, sehingga pelanggan merasa yakin dengan produk ynd dibelinya.

12. Jika tidak sanggup, minta bantuan

Dalam prakteknya terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada karyawan yang lain artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya. Tujuannya adalah jangan sampai karyawan memberikan informasi yang salah yang akan berdampak fatal dikemudian hari.

13. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani

Bila karyawan belum dapat melayani saat ini maka beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani. Artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan atau nasabah maka beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani dengan simpatik. Hal ini dilakukan untuk menghindari pelanggan menunggu tanpa kepastian dan dapat menimbulkan emosi dari pelanggan.

3. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginannya dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara didalam ruangan juga harus sejuk dan ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya, petugas CS harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal

untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus berbicara kepada setiap nasabah. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu ,petugas CS harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia abank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

CS harus cepat tangkap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas CS yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.³

B. Customer service

1. Pengertian *customer service*

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengannasabah. Customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.⁴

2. Peranan *Customer Service*

Customer service memegang peranan yang sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), h. 257-259

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Rajawali Pers 2011), h. 180

customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.⁵
3. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Fungsi dan tugas-tugas *Customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang CS dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya, fungsi CS sebagai berikut:

1. Sebagai resepsionis, CS berfungsi sebagai penerima tamu
2. Sebagai deskman, CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi
3. Sebagai salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan cross selling
4. Sebagai *customer relation officer* CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau memujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah

⁵*Ibid*, h. 181

5. Sebagai komunikator, berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara bank dengan nasabah.

berikut ini penjelasan tugas-tugas CS yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menari dan menyenangkan. Dalam hal ini, CS harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “ assalamualaikum” atau “ selamat pagi/ siang/sore”. Selama melayani nasabah CS tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. Sebagai deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai salesman

Tugasnya dikantor bank adalah menjual produk perbankan melakukan konseling, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha memujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi

setiap permasalahan termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah

4. Sebagai *customer relation officer*

Dalam hal ini CS bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.

4. Syarat seorang *customer Service*

1. Persyaratan fisik

Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. dengan demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus juga ideal dengan tinggi badan. Jangan melebihi berat badan ideal CS yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula CS yang terlalu pendek atau terlalu tinggi.

Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. CS juga harus

memiliki jiwa yang sehat. Artinya CS harus sehat jasmani dan rohaninya.

2. Persyaratan mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. CS harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga kan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dikakukannya.

Mental seorang *customer service* harus ditunjuk dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan tamah, murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customr service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri namun inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus di penuhi oleh seorang *customer service*.

3. Persyaratan kepribadian

Customer Service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, dan lemah lembut melayani nasabah. CS juga harus energik dan gesit. Selain itu, CS juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor, dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (first impression) perlu ditonjolkan. CS juga harus mampu mengendalikan diri, (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. CS harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan sosial

CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. CS harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu CS harus pandai bergaul dengan semua kalangan hal lain yang harus dipastikan dari persyaratan sosial adalah bahwa CS harus pandai berbicara dan tidak kaku. CS juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. CS harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

5. Dasar dasar pelayanan nasabah

Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan ditembarkannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *Customer Service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas cs harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Cs juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Biasanya petugas cs diberikan pakaian seragam.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas cs tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas cs juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas cs haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas cs harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu. (berusahalah menghafal nama dan mengenai suara nasabah)

4. 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.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. 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 menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu, usahakan jangan berdebat.

8. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas cs juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas cs, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

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

6. Sikap melayani nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap cs yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan cs. Intinya nasabah betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan cs. Kemudian nasabah juga tidak merasa tersinggung oleh sikap cs yang dianggap tidak pantas.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang cs adalah sebagai berikut;

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.

Dalam hal ini cs harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara

Sebelum nasabah selesai bicara petugas cs dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas cs menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah telah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

5. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, atau sikap nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian nasabah jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Uusahakan sabar dalam melayaninya.

6. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7. Jaga sikap sopan,ramah, dan selalu berlaku tenang

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

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas cs tidak menangani yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak,sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena diberikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa kita ingin membantu nasabah.

7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service BSM KCP

Sawahlunto

1. Standar penampilan

Laki-laki

1) Rambut

- a. Rambut rapi, tidak melebihi kerah baju.
- b. Jika berkumis atau berjenggot harus rapi

2) Baju

- a. Pakaian rapi, sopan dan tidak kumal,
- b. Pakaian hari senin- rabu seragam sesuai dengan ketentuan. Bagi yang belum memiliki seragam, menggunakan pakaian yang disesuaikan dengan warna dan model yang seragam pegawai, yaitu:
 - Kemeja lengan panjang
 - Celana warna gelap dan polos
 - Memakai kaos dalam putih polos berlengan
- c. Pakaian hari kamis bebas
 - Kemeja lengan panjang
 - Celana warna gelap dan polos
 - Memakai dasi (sesuai aturan HCG) dan ikat pinggang
- d. Pakaian hari jum'at: batik

- e. Selama jam kerja tidak menggulung lengan kemeja
- f. ID Card harus terbaca, tidak terbalik

3) Sepatu

- a. Sepatu pantofel bahan kulit gelap dan tertutup
- b. Bersemir dan tidak kotor
- c. Tidak menggunakan sepatu kulit batik, sepatu karet atau sepatu olahraga.

4) Aksesoris sederhana

- a. Cincin formal pada satu tangan
- b. Jam tangan formal
- c. Jepit dasi
- d. Pin baju
- e. Kaca mata formal

wanita

1) Jilbab

- a. Jilbab formal dan rapi
- b. Rias wajah sederhana minimal menggunakan bedak tidak tebal dan merata, lipstik warna terang (tidak diperkenankan menggunakan lipstik dengan warna gelap atau terlalu pucat).

2) Baju

- a. Pakaian rapi, sopan dan tidak kumal

- b. Pakaian hari senin-rabu yaitu seragam sesuai ketentuan, bagi yang belum memiliki seragam menggunakan pakaian yang disesuaikan dengan warna dan model seragam pegawai, yaitu:
 - Blazer warna gelap dan polos dengan panjang menutupi pinggul
 - Celana atau rok panjang gelap dan polos
 - Jilbab disesuaikan dengan warna pakaian.
 - c. Pakaian hari kamis bebas formal
 - d. Pakaian hari jumat: Batik
 - e. Pakaian berlengan dan tidak ketat/ menerawang
 - f. ID Card harus terbaca, tidak terbalik, dan tidak tertutup jilbab.
- 3) Aksesoris sederhana
1. Gelang dan jam tangan formal
 2. Cincin maksimum satu titik pada satu tangan
 3. Kacamata formal
 4. Bros untuk jilbab (satu buah)
 5. Softlens atau kawat gigi warna natural.
- 4) Sepatu
1. Sepatu pantofel bahan kulit gelap
 2. Tinggi tumit 3-7 cm (tidak berlaku bagi yang sedang hamil)
 3. Bersemir dan tidak kotor
2. Sikap Pelayanan *Customer Service*
- a. Kesiapan melayani

1. Senantiasa siap dimeja kerja dan siaga menunggu nasabah yang datang
 2. Tidak meninggalkan meja kerja (dalam kondisi tidak ada antrian,tidak membiarkan nasabah menunggu lebih dari lima menit)
 3. Tidak mengobrol atau merumpi
 4. Tidak ngemil atau makan dimeja kerja
 5. Kondisi meja dan peralatan kerja (meja bersih, tidak ada file atau tumpukan dokumen,peralatan dan brosur tersedia lengkap, serta layar monitor komputer posisi on)
- b. Saat melayani dan akhir melayani
1. Selalu tersenyum
 2. Konsentrasi pada masalah yang dibicarakan
 3. Menatap lawan bicara
 4. Menyebutkan nama nasabah dengan konsisten,
 5. tidak sambil berbicara dengan rekannya
 6. intonasi atau nada suara terdengar jelas
 7. posisi duduk tegak dan mendekati meja
 8. tidak melakukan gerakan yang mengganggu konsentrasi
 9. meminta izi jika harus menerima telpon atau meninggalkan nasabah
 10. menawarkan bantuan lain
 11. mengucapkan terimakasih dan salam diakhiri pelayann

3. Standar tangible

Beberapa peralatan yang boleh ada diarea *Customer Service* diantaranya:

1. Tanaman hidup diatas meja,dan diatas credensa
2. *ID Card* dan *name desk*
3. Kalender meja BSM
4. Credensa
5. *Take one box* (tempat brosur)
6. Tempat permen berisi permen
7. PC dan printer
8. *Mouse pad*
9. Alat tulis
10. Telpon
11. Mesin printer fontable

Yang tidak boleh ada diarea *Customer Service*:

1. Display gift untuk promosi produk
2. File atau *box file* diatas atau barang apapun selain tanaman hidup di atas credensa
3. File atau data-data diatas meja
4. Gelas,tepat makan dan atau makan diatas meja.