

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan

Seringkali pimpinan dalam setiap kesempatan atau rapat atau pertemuan selalu membicarakan masalah pelayanan kepada pelanggan. Dikatakan bahwa pelayanan harus dipertahankan atau ditingkatkan lagi serta bagaimana cara-cara meningkatkannya. Bahkan jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan pelanggan komplain (mengeluh) atau protes bukan tidak mungkin karyawan tersebut akan dipindahkan ke posisi lain. Atau karyawan tersebut dapat pula diberikan pelatihan guna meningkatkan pelayanannya agar menjadi lebih baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.¹

Pelayanan merupakan tindakan pemberian jasa oleh satu pihak terhadap pihak lainnya, melalui pelayanan ini diharapkan mampu memenuhi

¹Kasmir, *Customer service Excellent : Teori dan Praktik*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017), Cet. Ke-1, Ed.1, h. 47-48

kebutuhan dan keinginan nasabah/pelanggan. Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang diberikan secara adil, jujur dan bertanggung jawab.

B. Dasar-dasar pelayanan nasabah

Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang CS harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seseorang CS.²

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. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

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.

²Kasmir, *Pemasaran Bank*,(Jakarta : Kencana, Tahun 2010), hal.179

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 sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, 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 kemampuan

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 hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

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

9. Jika tak 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 bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

C. Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang

baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.³

a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya CS harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

c. Jangan menyela pembicaraan

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

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

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

³ *ibid.*, h.183

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

f. 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.

g. 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.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu.

Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

D. Ciri-ciri pelayanan yang baik

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

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. 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 CS 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 nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

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 yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas CS mampu 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.

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 bank 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 tanggap 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.⁴

E. Pengertian *Customer Service*

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2006),Ed.1-6,h.223-225

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan caramerayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas-tugas yang diemban oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁵

Customer service merupakan semua aktivitas, tindakan dan informasi yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap “nilai potensial” dari barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga konsumen tertarik untuk memiliki (membeli) barang atau jasa tersebut.⁶

Seorang *customer service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *customer service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang *customer service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu untuk menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk bank yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua nasabah.

⁵*Ibid.*, h.216

⁶Maharani Vinci, *Manajemen Bisnis Eceran*, (Bandung, Sinar Baru Algensindo, 2009), Cet. 1, h.169

F. Fungsi dan tugas *Customer service*

Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah :

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 pelaksana *cross selling*
4. Sebagai *Customer Relation Officer* CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah
5. Sebagai Komunikator yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.⁷

Berikut ini penjelasan tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis

⁷Kasmir, *op.cit.*, h.217

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik 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 di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, 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 seluruh 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.⁸



⁸*Ibid.*, h.218