

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Penerapan

Sebelum membahas permasalahan pokok yang berhubungan dengan penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara, maka harus mengetahui terlebih dahulu apa arti dari penerapan itu sendiri, berikut pengertian penerapan menurut para ahli.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan atau implementasi diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan. Penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari kedalam situasi kongkret atau nyata. Menurut Mulyadi (2015 :12) “implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan”.

Kata implementasi berpusat kedalam suatu tindakan, aksi, atau aktifitas. Jadi, dapat disimpulkan penerapan merupakan upaya dalam melaksanakan kemampuan yang telah dipelajari dan dipahami ke dalam situasi nyata.

2.1.2 Bank

2.1.2.1 Pengertian Bank

Kata bank merupakan kata yang sering didengar dalam kehidupan sehari-hari. Hampir semua orang mempergunakan jasa yang diberikan oleh perbankan untuk aktivitas pekerjaan atau hanya keperluan pribadi. Meskipun kata bank merupakan kata yang sering didengar tetapi banyak yang masih belum memahami apa yang dimaksud dengan bank. Berikut beberapa pengertian Bank:

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Aktivitas perbankan yaitu menghimpun dana dari masyarakat luas. Penghimpunan dana dari masyarakat dilakukan bank dengan berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh bank dana tersebut akan diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman.

Bank merupakan lembaga keuangan yang penting dalam perekonomian suatu negara. Bank mengatur sistem pembayaran dan pelaksana kebijakan pemerintah dibidang keuangan.

2.1.2.2 Jenis-jenis Bank

Bank dalam praktiknya dibagi menjadi beberapa jenis, perbedaan jenis bank dapat dibedakan berdasarkan fungsi, kepemilikan, kedudukan dan cara menentukan harga. Menurut Hery (2019 : 7) bank dibagi menjadi beberapa aspek, sebagai berikut :

1. Dilihat dari Aspek Fungsinya

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Bank dilihat dari aspek fungsinya terbagi menjadi 2 yaitu :

1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum.

2) Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari Aspek Kepemilikannya

1) Bank milik Pemerintah

Bank di mana baik akte pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah. Contoh bank milik pemerintah adalah Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, dan Bank Mandiri.

Sedangkan bank milik pemerintah daerah terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contohnya seperti BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur dan lainnya.

2) Bank milik Swasta Nasional

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional dan akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, termasuk pembagian keuntungannya. Contohnya yaitu Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank CIMB Niaga dan lainnya.

3) Bank milik Koperasi

Bank berkepemilikan saham ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh Bank Umum Koperasi Indonesia.

4) Bank milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing. Kepemilikan jenis bank ini dimiliki oleh pihak luar negeri. Contoh bank milik asing antara lain, *Deutsche Bank*, *American Express Bank*, Bank of Tokyo, Citi Bank dan lainnya.

5) Bank milik Campuran

Kepemilikan jenis bank ini dimiliki oleh pihak asing dan swasta nasional. Namun, secara mayoritas kepemilikan saham ini dimiliki oleh warga negara Indonesia. Contoh bank milik campuran antara lain adalah Inter Pacific Bank, Ing Bank, Sanwa Indonesia Bank dan lain-lain.

3. Dilihat dari Kedudukannya

1) Bank Devisa

Bank Devisa merupakan bank yang dapat melakukan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya melakukan transfer keluar negeri, inkaso atau penagihan ke luar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *letter of credit* dan lainnya.

2) Bank Non Devisa

Bank yang belum memiliki izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melakukan transaksi seperti halnya bank devisa.

4. Dilihat dari Aspek Cara Menentukan Harga

1) Bank berdasarkan prinsip konvensional

Dalam mencari keuntungan dari nasabahnya, bank yang menerapkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu *spread based* adalah menetapkan bunga sebagai harga, baik produk simpanan maupun pinjaman dan *fee based* adalah untuk jasa-jasa lainnya pihak perbankan menerapkan berbagai biaya menggunakan nominal atau persentase.

2) Bank berdasarkan prinsip syariah

Bank berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya menggunakan atura perjanjian (akad) sesuai dengan hukum islam antara bank dengan pihak nasabah dalam penyimpanan dan pembiayaan.

Dalam menjalankan kegiatannya, bank dibagi berdasarkan beberapa aspek yaitu aspek fungsi adalah bank umum dan bank perkreditan rakyat. Selanjutnya aspek kepemilikan bank dibagi menjadi milik pemerintah, swasta nasional, koperasi, bank milik asing dan bank milik campuran. Selanjutnya aspek kedudukannya bank dibagi menjadi bank devisa dan non devisa. Terakhir bank dilihat dari aspek cara menentukan harga yaitu bank dengan prinsip konvensional dan bank dengan prinsip syariah.

2.1.2.3 Kegiatan Bank

Bank dalam melaksanakan kegiatannya dibedakan antara kegiatan bank umum dan kegiatan bank perkreditan rakyat. Bank umum mempunyai kebebasan untuk produk dan jasanya karena kegiatan bank umum lebih luas daripada bank perkreditan rakyat. Sedangkan bank perkreditan rakyat mempunyai keterbatasan tertentu sehingga kegiatannya lebih menyempit.

Menurut Hery (2019 : 11) kegiatan perbankan yang ada di Indonesia saat ini yaitu :

1. Kegiatan Bank Umum
 - 1) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk simpanan giro, simpanan tabungan dan simpanan deposito.
 - 2) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan.
 - 3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti, transfer, inkaso, kliring, *safe deposit box*, *bank card*, valas, bank garansi, *letter of credit*, cek wisata, jual beli surat berharga, melayani pembayaran seperti gaji, pensiun, honorarium dividen, bonus, kupon dan jasa-jasa lainnya.
2. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat
 - 1) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan tabungan dan simpanan deposito.
 - 2) Menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan.

- 3) Larangan-larangan bagi Bank Perkreditan Rakyat yaitu menerima simpanan giro, melakukan kliring, melakukan kegiatan valuta asing, dan melakukan kegiatan perasuransian.

Dalam melaksanakan kegiatannya bank dibagi berdasarkan kegiatan bank umum dan bank perkreditan rakyat.

2.1.3 Service Excellent

2.1.3.1 Pengertian Service Excellent

Kesuksesan suatu perusahaan khususnya yang akan dibahas yaitu Bank, tidak akan lepas dari yang namanya pelayanan. Pelayanan merupakan tulang punggung sebuah perusahaan, karena dengan pelayanan yang optimal akan memberikan kepuasan kepada nasabah baru, mempertahankan kepercayaan nasabah (lama) dan mampu meningkatkan citra yang baik bagi perusahaan.

Kasmir (2017 : 47) menyebutkan “pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama pegawai”. Berdasarkan teori tersebut, kepuasan yang didapat nasabah ataupun pegawai lainnya berasal dari pelayanan yang diberikan.

Hasibuan (2015 : 152) menyatakan bahwa :

“Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya”.

Berdasarkan teori diatas, pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan nasabah haruslah memiliki sifat, dan etika yang baik pula agar mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

Rangkuti (2017 : 49) menyatakan bahwa ”Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan”. Sama dengan beberapa pengertian diatas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, melakukan pelayanan secara baik/ prima haruslah memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

Kasmir (2017 :66) menyatakan bahwa :

”Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan dibantu dengan sarana dan prasarana yang mumpuni dengan mengikuti perkembangan teknologi serta kelengkapan produk yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.”

Berdasarkan pengertian di atas *Service Excellent* atau pelayanan prima adalah suatu kegiatan pemberi jasa dengan cara terbaik dan memiliki sifat etika yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan.

2.1.3.2 Tujuan *Service Excellent*

Pelaksanaan *service excellent* secara umum bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk mendapat kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Menurut Darmayanty dalam (Silaswara et al., 2020 : 18) pelayanan prima (*service excellent*) bertujuan :

1. Konsumen dapat mempercayai dan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan.
2. Agar loyalitas dan tingkat retensi konsumen dapat terjaga.

3. Konsumen akan terbantu pada saat proses pengambilan keputusan pembelian.
4. Produk yang dijual akan lebih mudah untuk dipahami konsumen.
5. Menjaga agar tidak terjadi kesewenang-wenangan terhadap konsumen.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
7. Untuk mempertahankan pelanggan

Tujuan pelayanan prima/*service excellent* adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Bagi sebuah bank pelayanan prima bertujuan sebagai kelangsungan hidup, apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka tentu saja mengecewakan nasabahnya.

2.1.3.3 Ciri-ciri *Service excellent*

Kebanyakan nasabah selalu menginginkan pelayanan yang diterimanya dapat memberikan kepuasan yang baik seperti yang diinginkannya. Artinya setiap kebutuhan dan keinginan nasabah harus dipenuhi sesuai dengan harapan nasabah. Meskipun ada beberapa yang tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan, pihak bank tetap memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan pada akhirnya nasabah ini pun tetap menginginkan pelayanan yang berkualitas pula.

Berdasarkan pengertian sebelumnya menurut Kasmir (2017 : 67), *service excellent* atau pelayanan prima harus diiringi dengan manajemen dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah dengan ciri-ciri :

1. Tersedia pegawai yang baik

Kepuasan nasabah sangat bergantung dari pegawai yang melayaninya. Dalam melakukan pelayanan pegawai haruslah pandai berkomunikasi, bersikap ramah, sopan. Selain itu pegawai juga harus mampu memberikan kenyamanan kepada nasabah, memikat nasabah sehingga nasabah tertarik untuk bertransaksi. Kemudian pegawai juga harus cepat tanggap, pintar membaca suasana, dan cekatan sehingga tidak ada yang kurang dan meminimalisir kesalahan.

2. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk mendapatkan kepuasan nasabah selain dengan menerapkan pelayanan yang prima oleh pegawai yaitu *customer service*, sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan harus memenuhi kebutuhan nasabah agar nasabah merasa nyaman ketika akan dan melakukan pelayanan.

Peralatan dan fasilitas seperti ruang tunggu dan ruang khusus tamu harus disediakan minimal sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu suasana ruangan yang nyaman juga harus dipenuhi seperti meja dan kursi. Udara ruangan yang tenang dan sejuk.

3. Bertanggung jawab

Dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah harus mampu melayani dari awal sampai dengan selesai agar nasabah merasa puas karena apa yang nasabah butuhkan terpenuhi. Selain itu, setiap permasalahan juga diselesaikan dan dicari solusi hingga masalah tuntas.

4. Mampu melayani secara tepat dan tepat

Diharapkan ketika melayani nasabah harus sesuai dengan standar prosedur yang ada. Setiap transaksi atau layanan harus sesuai dengan jadwal/waktu yang ditetapkan karena proses pelayanan yang terlalu lama akan berdampak kurang baik bagi citra Bank.

5. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya pegawai harus bisa berbicara dengan baik kepada setiap nasabah. Selain itu juga harus bisa memahami dengan cepat apa yang menjadi keinginan nasabah dan mampu memahami situasi agar nasabah bisa berkomunikasi dengan nyaman.

Dalam berkomunikasi juga artikulasi dalam penyampaian harus jelas dan tutur kata yang sopan dan lemah lembut serta tidak disarankan menggunakan istilah-istilah yang tidak akan dimengerti nasabah yang akan mengakibatkan kesalahpahaman.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan ketika transaksi

Seperti diketahui bahwa lembaga perbankan memang mengatur tentang kerahasiaan bank. Yang mana pegawai harus menjaga kerahasiaan kepada siapapun yang tidak berkepentingan. Termasuk menjaga kerahasiaan nasabah terutama berkaitan dengan data pribadi nasabah. Dengan terjaganya kerahasiaan oleh Bank akan meningkatkan rasa percaya oleh nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi seorang pegawai yang tugasnya berhadapan langsung dengan nasabah, harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

maka dari itu harus adanya kegiatan seperti pelatihan khusus untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Dengan adanya pelatihan khusus ini, selain belajar bagaimana cara melayani nasabah secara langsung, juga mengetahui ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Pegawai harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, artinya harus cepat tanggap dalam melayani nasabah. Selain itu harus bisa membaca situasi yang tepat agar pada saat pelayanan tidak banyak melakukan kesalahan dan nasabah merasa nyaman.

Agar pelayanan lebih baik, pegawai harus lebih dulu berusaha untuk mengerti nasabah dengan cara mendengarkan keinginan/keluhan nasabah secara seksama. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam mengetahui keinginan nasabah atau salah persepsi, termasuk dalam memberikan solusi.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan merupakan hal yang paling utama dari perusahaan dalam membina hubungan dengan nasabah. Maka dari itu pegawai harus bisa membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah agar tetap setia kepada Bank.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya dengan ditandai beberapa ciri-ciri yaitu tersedianya karyawan yang baik diikuti dengan kemampuan

dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin dan tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang baik.

2.1.3.4 Konsep *Service Excellent*

Konsep *service excellent* timbul dari kreativitas pelaku bisnis termasuk dalam lembaga perbankan. Karena *service excellent* merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah lembaga perbankan. Dimana pelayanan menjadi hal yang utama sebagai penghubung antara lembaga perbankan dan nasabah. Maka dari itu perlunya sebuah konsep tentang *service excellent* / pelayanan prima.

Menurut Barata dalam (Rangkuti, 2017 : 50) konsep budaya pelayanan prima berdasarkan dari 6 aspek yaitu 6A, antara lain :

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dan mengembangkan motivasi

2. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah suatu perilaku yang harus ditunjukkan ketika pelayanan kepada nasabah.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik bersifat fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang dilakukan dengan nyata ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud untuk meminimalisir kesalahan atau ketidakpuasan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah diperlukan beberapa hal yang perlu diterapkan berupa konsep dalam melaksanakan pelayanan prima / *service excellent* yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

2.1.4 Customer Service

2.1.4.1 Pengertian Customer Service

Organisasi bank dibagi atas 2 bagian yaitu *Front Office* dan *Back Office*. *Front Office* adalah bagian-bagian organisasi di mana para pegawai secara langsung melayani nasabah. Sedangkan *Back Office* adalah bagian-bagian organisasi seperti pembukuan, audit, urusan sumber daya manusia yang dimana tidak berhubungan langsung dengan nasabah.

Yang akan penulis bahas adalah bagian *front office* yaitu *customer service*. Pada dasarnya *customer service* adalah seseorang yang mewakili perusahaan dalam

hal ini bank dalam pelayanan kepada nasabahnya. Tujuannya agar nasabah dapat membeli atau menggunakan produk dari bank itu sendiri. Berikut beberapa pengertian *customer service*.

Kasmir (2017 : 250) menyatakan bahwa “*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah melalui pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.” Sedangkan menurut Rusydi (2017 : 2) “*Customer service* adalah suatu upaya memberi layanan (*service*) kepada pelanggan sesuai dengan kontrak yang telah disepakati”.

Jadi, seorang *customer service* memegang peranan sangat penting dalam suatu Bank. Selain memberikan pelayanan *customer service* juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* dalam melakukan pelayanan selalu berusaha membuat calon nasabah agar tertarik terhadap produk yang ditawarkan dan menjadi nasabah bank. Selain itu, *customer service* juga harus menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah yang setia dan loyal terhadap bank. Oleh karena itu, *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

2.1.4.2 Peranan *Customer Service*

Customer service memegang peranan yang sangat penting berbagai lembaga keuangan khususnya lembaga perbankan. Di dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah. *Customer service* saat melayani nasabah selalu berusaha agar

nasabah dapat mempercayai bank dan menjaga kesetiaan dan loyalitas nasabah terhadap bank.

Untuk menjalankan kegiatannya, menurut Kasmir (2017 : 251) peranan *customer service* lembaga keuangan, yakni :

1. Berusaha mempertahankan nasabah

Artinya untuk bisa mempertahankan nasabah dan setia kepada bank, nasabah lama dipengaruhi dengan penambahan jumlah transaksinya. Selain itu mempertahankan nasabah dengan melakukan pelayanan yang lebih baik dan pembinaan hubungan yang lebih dekat dan akrab dengan nasabah.

2. Berusaha mendapatkan nasabah baru

Untuk bisa mendapatkan nasabah baru, biasanya *customer service* melakukan pendekatan kepada nasabah dengan merayu dan meyakinkan nasabah mengenai produk bank yang akan ditawarkan sehingga nasabah tertarik untuk menjadi nasabah.

Dalam melaksanakan peranannya untuk mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama *customer service* harus memahami dasar-dasar pelayanannya, menurut Kasmir (2017 : 181) dasar-dasar pelayanan sebagai berikut

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Artinya *customer service* harus menggunakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang tidak digulung. Agar memberikan kesan pakaian yang

dikenakan memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika *customer service* diberikan seragam sesuai standar yang ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah petugas *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* juga harus penuh dengan senyuman dan raut muka yang menarik tanpa dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang, *customer service* harus segera menyapa dan jika sudah mengenal usahakan menyapa dengan menyebutkan nama.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan saat melayani nasabah tidak terburu-buru, bersikap sopan santun dan menghormati nasabah dan tekun ketika mendengarkan dan berusaha memahami keinginan nasabahnya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, artinya berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa indonesia yang benar atau menggunakan bahasa daerah yang baik dan benar pula. Dalam berbicara harus dengan suara yang jelas dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami nasabah.
6. Bersemangat dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan dalam melayani nasabah dengan penuh semangat.
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan, pada saat nasabah berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, maksudnya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.
9. Jika tidak sanggup melayani nasabah menangani permasalahan, maka harus meminta bantuan kepada petugas lainnya yang mampu.
10. Jika belum dapat melayani atau jika sibuk dan tidak dapat melayani nasabah secepatnya segera beritahu nasabah dan berikan pengertian kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, *customer service* memegang peranan yang penting dalam mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru dengan menerapkan dasar-dasar pelayanan yang harus dikuasai kemampuannya, agar nasabah merasa puas ketika dilayani.

2.1.4.3 Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Customer Service memiliki peranan yang sangat penting, karena *Customer Service* adalah orang pertama yang berinteraksi langsung dengan nasabah, artinya *customer service* sebagai orang yang menjembatani perusahaan dengan nasabah. *Customer Service* harus memberikan kesan pertama yang baik kepada nasabah agar menjaga citra positif perusahaan. Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan tugas dan fungsinya. Tugas dan fungsi ini harus dilaksanakan oleh *customer service* sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada nasabah dari awal hingga akhir.

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai resepsionis, deskman, salesman, *customer relation offer*, dan sebagai komunikator. Tugas

customer service berdasarkan fungsinya menurut Kasmir (2017 : 252) sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis maksudnya *customer service* bertugas menerima tamu yang datang ke Bank, memberikan pelayanan berupa informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dan menerima keluhan serta memberikan solusi kepada nasabah. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap dengan ramah, sopan agar nasabah merasa nyaman ketika dilayani.

2. Sebagai Deskman

Setelah melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan, *customer service* bertugas sebagai deskman artinya jika setelah menerima informasi yang dibutuhkan kemudian nasabah akan bertransaksi, maka *customer service* harus siap melayani dan mengarahkan nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti pengisian data diri dalam formulir, slip dan lainnya. Dengan diarahkan oleh *customer service* dengan baik sampai tuntas dan sesuai dengan prosedur yang ada.

3. Sebagai Salesman

Customer service berfungsi sebagai salesman maksudnya berfungsi sebagai orang yang menjual produk yang disediakan oleh bank. Dengan menawarkan produk lembaga keuangan kepada calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus bisa membuat nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan dengan cara merayu dan meyakinkan kepada nasabah agar nasabah membeli produk tersebut.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer service relation officer berfungsi sebagai orang yang membina hubungan baik dengan semua nasabah agar dapat bertahan dan setia kepada bank. Dalam hal ini *customer service* harus mampu mempertahankan kepercayaan nasabah dengan cara merayu dan meyakinkan nasabah dengan cara berbicara langsung atau melalui media komunikasi lainnya.

5. Sebagai Komunikator

Komunikator berfungsi sebagai penghubung antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer service* menjembatani antara kepentingan lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer service* harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dan memberikan informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga keuangan dengan nasabah.

Fungsi dan tugas *customer service* harus dilaksanakan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh dilakukan hanya salah satu dari fungsi tersebut, karena masing-masing tugas terhadap fungsi yang berkesinambungan dan saling melengkapi. Seorang *customer service* dituntut untuk memahami dan melaksanakan seluruh fungsi dan tugas yang diembannya dengan sebaik mungkin.

2.1.4.4 Syarat *Customer Service*

Seperti yang diketahui tugas dari *customer service* cukup berat. Oleh sebab itu untuk bisa menjadi *customer service* haruslah memenuhi syarat tertentu.

Persyaratan ini mutlak harus dipenuhi sehingga *customer service* nantinya mampu mengemban dengan baik tugas yang diberikan.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* menurut Kasmir (2017 : 253)

1. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya, selain itu harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Maksudnya proporsi badan dengan berat badan dan tinggi badan sesuai dengan standar aturan, kemudian berpenampilan rapi, karena hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah adalah fisik.

2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental ini merupakan persyaratan non fisik namun di bagian kejiwaan. Maksudnya seorang *customer service* harus memiliki mental yang kuat ketika melayani nasabah dengan berbagai karakter. Mental seorang *customer service* ditunjukkan dengan perilaku yang baik, seperti sabar, ramah, dan murah senyum.

3. Persyaratan Kepribadian

Selain syarat mental, *customer service* juga harus memiliki kepribadian yang baik. Seperti murah senyum, lemah lembut dan memiliki sopan santun serta memiliki rasa simpatik terhadap nasabah. Selain itu *customer service* harus mempunyai rasa kepercayaan diri (*self confidence*) yang tinggi, mempunyai inisiatif, teliti, cermat, rajin, dan mempunyai rasa tanggung jawab.

Dalam melayani nasabah, selain penampilan yang dilihat pertama kali, kepribadian juga akan dilihat oleh nasabah. Maka dari itu *customer service* harus pandai mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi, dan tidak berkata kasar.

4. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi. Artinya, *customer service* harus bisa bergaul dan memiliki kepedulian untuk semua kalangan. Selain itu *customer service* juga harus pandai berbicara dan tidak kaku serta dapat cepat menyesuaikan diri dengan berbagai kondisi ketika pelayanan.

Persyaratan ini digunakan sebagai dasar untuk melakukan rekrutmen dan seleksi calon pegawai yang ditugaskan di bagian *customer service*. Artinya untuk menjadi seorang *customer service* persyaratan ini harus dipenuhi sehingga dalam menjalankan tugas-tugas nya dapat dilakukan dengan baik.

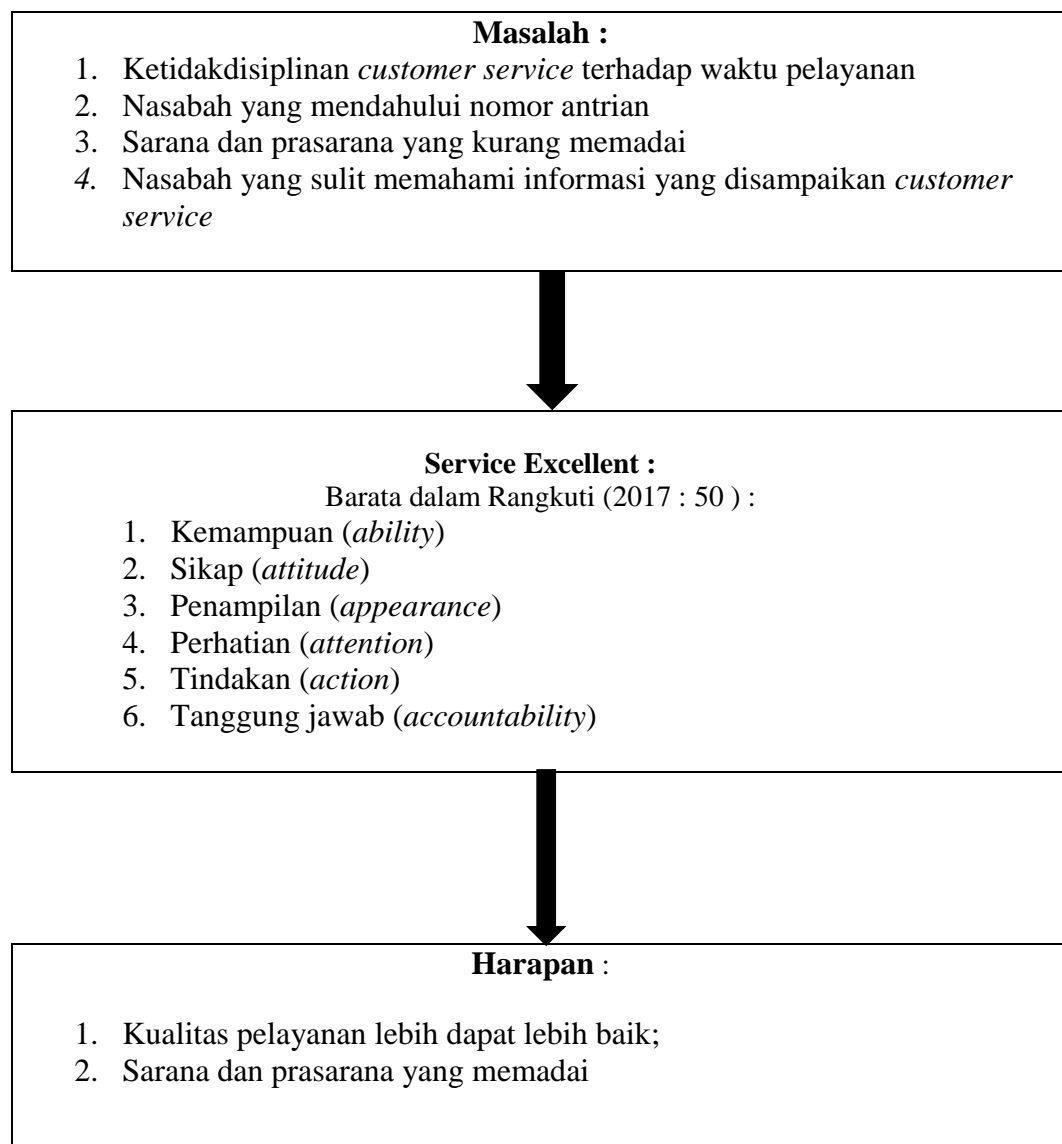
2.2 Pendekatan Masalah

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan lembaga keuangan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Melalui pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*, bank dapat berkomunikasi secara langsung dengan nasabah. Untuk bisa mendapatkan kepuasan nasabah, maka *customer service* harus melakukan pelayanan dengan baik / *service excellent*. Pelayanan prima / *service excellent* merupakan pemberian jasa atau pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dalam pelaksanaan *service excellent*, seringkali *customer service* menemukan hambatan, baik hambatan dari internal seperti dari sistem, maupun hambatan

eksternal seperti hambatan dari nasabah. Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang penerapan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank BRI Kantor Unit Imbanagara.

Berikut model pendekatan masalah Tugas Akhir ini :



Sumber : Diolah Penulis : 2022

Gambar 2.1
Model Pendekatan Masalah