



ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN OLEH CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK “X”

Bertha Nerpy Siahaan

(Dosen Akademi Manajemen Informatika Komputer Medan Business Polytechnic
Medan)

ABSTRAK

Sebagai suatu perusahaan jasa, maka bank mengutamakan pelayanan sebagai ujung tombak kegiatan usahanya. Petugas frontliners di bank harus memiliki kemampuan yang terstandarisir dalam melaksanakan tugas perbankan.

Pelayanan perbankan telah terstandarisir dengan baik, dan disebut dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP). Semua komponen personalia yang ada diperbankan dapat menerapkannya dengan baik sesuai Standar Operasi dan Prosedur yang telah ditetapkan tersebut.

Kata Kunci : Bank, Front liners, Customer Service, Pelayanan, Standar Operasi dan Prosedur

1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha termasuk sektor perbankan semakin ditingkatkan baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Dapat dilihat dari pesatnya perkembangan bank dengan sarana dan fasilitas yang baik dan didukung operasional bank yang telah menerapkan teknologi maju. Semua itu, dilakukan oleh usaha perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya.

Pada dasarnya pelayanan kepada nasabah sebuah bank sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. *Customer Service* sangat perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Apalagi dalam fungsinya sebagai *frontliners*, seorang yang berada digaris depan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, setiap bank berusaha meningkatkan tingkat pelayanannya kepada nasabah.

Hal ini juga membuat semua bank harus bersaing untuk memperoleh nasabah baru dan mempertahankan keberadaan dan kepercayaan nasabah yang sudah ada. Pimpinan suatu bank juga harus mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja pegawai bank khususnya *Customer Service* dengan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan nasabah. Seorang nasabah bank merasa puas jika karyawan bank mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga nasabah tersebut merasa senang dan betah menjadi nasabah bank tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas yang menjadi perumusan masalah dalam penulisan Penelitian ini adalah “**Apakah Pelayanan *Customer Service* Pada PT Bank “X” telah diterapkan sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku?**”

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian *Customer Service*

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di depan *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk - produk bank.

2.2 Nasabah

Nasabah adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki atau mendapatkan suatu produk atau jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi, 2001).

Hak-hak Nasabah, antara lain :

- a. Mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- b. Memiliki kebebasan untuk memilih produk dan jasa yang akan digunakan/dikonsumsi.
- c. Mendapatkan informasi yang jelas dan jujur tentang produk/jasa.
- d. Memiliki hak untuk menyampaikan keluhan tentang produk/jasa.
- e. Mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian dalam sengketa.
- f. Mendapatkan pendidikan dan pembinaan sebagai konsumen.
- g. Mendapatkan pelayanan dengan baik dan tidak diskriminatif.
- h. Mendapatkan/menerima kompensasi dan ganti rugi.
- i. Memiliki hak lainnya yang dilindungi oleh Undang-Undang.

Setiap nasabah Bank memiliki harapan-harapan yang harus dipenuhi oleh *Customer Service*. Dengan demikian, maka seorang *Customer Service* harus dapat memahami harapan-harapan nasabah tersebut.

Harapan-harapan Nasabah tersebut antara lain nasabah :

- a. **Basic Expectation (Harapan Yang Utama)**
Basic Expectation adalah harapan yang utama dan mutlak harus dipenuhi, artinya kinerja penyedia layanan harus mampu mencapai 100% dan tidak boleh ada kegagalan sama sekali.
- b. **Expected Expectation (Harapan Yang Diharapkan)**
Expected Expectation adalah harapan yang diharapkan untuk diupayakan oleh pemberi jasa (*Customer Service*) untuk dipenuhi atau direalisasikan.
- c. **Desired Expectation (Harapan Yang Diimpikan)**
Desired Expectation adalah harapan yang diimpikan dan merupakan harapan terhadap kebutuhan khusus dari masing-masing nasabah.
- d. **Unanticipated Expectation**
Unanticipated Expectation adalah harapan nasabah terhadap sesuatu yang tidak terduga dan harus dipenuhi. Harapan ini merupakan harapan atas pelayanan ekstra yang mampu membahagiakan nasabah.

2.3 Pelayanan/Jasa

Demi untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada nasabah, maka Bank sering memberikan suatu bentuk pelayanan secara khusus terhadap nasabah-nasabah tertentu. Pelayanan khusus tersebut disebut sebagai Pelayanan Prima.

Terkait dengan Pelayanan Prima ini, ada beberapa hal yang penting untuk dipahami frontliners yang ada di Bank, khususnya Customer Service, yaitu :

- a. Memahami makna kepuasan nasabah. Nasabah adalah orang yang paling penting dalam sebuah bank.
- b. Nasabah bebas memilih untuk menggunakan jasa Bank mana saja, sehingga nasabah tidak tergantung kepada suatu Bank tertentu saja. Sementara itu, Bank tidak bebas memilih nasabah-nasabah tertentu untuk menawarkan jasanya.
- c. Keberadaan Nasabah dapat mengembangkan usaha Bank dan Nasabah merupakan tujuan dari didirikannya suatu Bank.
- d. Dengan Bank memberikan layanan yang terbaik, maka Bank telah bertindak secara professional didalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- e. Dengan menjaga dan memelihara tingkat kepuasan nasabah, maka hal itu berarti Bank telah melakukan peningkatan didalam perolehan laba usaha Bank itu sendiri.

Berikut ini hasil yang akan diperoleh suatu Bank, apabila Bank tersebut mampu memelihara dan menjaga tingkat kepuasan nasabah, sebagai berikut:

- a. Nasabah mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh Bank.
- b. Bank yang memberikan kepuasan kepada nasabah, akan menjadi lebih loyal kepada Bank, sehingga Nasabah tersebut justru secara sukarela akan mempromosikan Bank tersebut. Dengan demikian, Bank tidak membutuhkan tenaga pemasaran yang lebih banyak, sehingga akan dicapai tingkat efektifitas kegiatan pemasaran.
- c. Bank yang memiliki banyak nasabah, umumnya dapat mencapai tingkat efisiensi terhadap biaya operasional. Misalnya, biaya marketing dapat ditekan serendah mungkin, sehingga dicapai efisiensi dalam bidang pemasaran produk Bank.

2.4 Fungsi dan Tugas Customer Service

Seorang Customer Service memiliki fungsi dan tugas yang harus dijalankannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Customer Service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan kepada nasabah. Seorang Customer Service harus benar-benar memahami fungsi dan tugasnya, sehingga dia dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Fungsi Customer Service, adalah (Kasmir, 2005: 182)

- a. Sebagai Resepsionis
Sebagai Resepsionis artinya Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank dalam hal menerima tamu Customer Service harus bersikap ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
- b. Sebagai Deksman
Sebagai Deksman artinya Customer Service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c. Sebagai Salesman
Maksudnya Customer Service sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling.

- d. Sebagai Customer Relation Officer
Yang berfungsi sebagai seseorang 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.
- e. Sebagai Komunikator
Sebagai komunikator Customer Service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

2.5 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah Menurut Standar Layanan Perbankan

Seorang Customer Service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Maka seorang Customer Service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh Customer Service.

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.
Customer Service Officer harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum.
Dalam melayani nasabah Customer Service officer tidak boleh ragu-ragu, harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Customer Service juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama nasabah. Pada saat nasabah datang, Customer Service officer harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan nama nya agar terasa lebih akrab.
- d. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
Pada saat melayani nasabah, Customer Service harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.
- e. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik. Customer Service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabaah dan berusaha menerima keluhan nasaabaah dengan dengan baik. Dengan begitu, nasaabaah akan merasa dihargai dengan baik.
- f. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar.
Berbicara jelas dengan bahsa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.
- g. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
Customer Service harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, Customer Service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.
- h. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

- i. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumaen yang masuk akal. Customer Service juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.
- j. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.
- k. Bila dalam melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani.
Jika pada saat tertentu Customer Service sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.

2.6. Sikap Customer Service Dalam Melayani Nasabah

- a. Kesiapan sebelum melayani
 - 1) Penampilan dan perlengkapan pendukung layanan sudah rapi dan dipastikan berfungsi baik sebelum *counter* dibuka pukul 07.15 WIB.
 - 2) *Customer Service* sudah siap berada di meja *counter* CS mulai pukul 07.25 WIB sebelum nasabah datang.
- b. Kesiapan melayani.
 - 1) Jam operasional transaksional layanan loket Bank BTN (07.30-15.00), petugas wajib berada di area tugas sekurang-kurangnya 1 (satu) orang.
 - 2) Jam kerja (07.30-16.30).
- c. Lamanya nasabah menunggu untuk dilayani.
 - 1) Nasabah harus langsung dilayani jika Customer Service tidak sedang melayani nasabah / mengerjakan pekerjaan lainnya (administrasi).
 - 2) Aktifitas yang tidak boleh dilakukan Customer Service :
 - a) Nasabah dibiarkan menunggu untuk dilayani apabila petugas Customer Service tidak melakukan pekerjaan apapun.
 - b) Nasabah datang, tidak ada nasabah yang mengantri dan tidak ada satu pun Customer Service yang bertugas di meja.
 - c) Customer Service sudah memanggil nasabah untuk duduk di depan meja Customer Service namun Customer Service tidak segera melayani nasabah dan melakukan kegiatan/transaksi lain.
 - d) Customer Service berada di mejanya namun belum siap melayani dan tidak memasang papan "Closed/Tutup".
 - e) Customer Service tidak berada di mejanya serta tidak memasang papan "Closed/Tutup".
 - f) Customer Service sudah memanggil atau mesin antrian di Customer Service sudah memberikan panggilan kepada

nasabah namun Customer Service tidak siap di meja, misalnya baru kembali dari *back office*.

- d. Saat menyambut nasabah.
- e. Berdiri tegak menangkupkan kedua tangan di depan dada.
- f. Sikap mengawali layanan (menyambut nasabah).

2.7. Sikap Melayani Nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah menurut Standar Layanan Perbankan Tahun 2013 :

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara
Customer Service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. *Customer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik
Selama nasabah mengemukakan pendapatnya *Customer Service* dengan 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 *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru *Customer Service* menanggapi.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan harus dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
- e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung
Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.
- f. Jangan berdebat dengan nasabah
Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan *argument* 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
Seorang *Customer Service* tidak boleh 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 umumnya ingin dibantu. Oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.8. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh *Customer Service*, yaitu :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
Nasabah ingin dilayani secara prima. 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.
- b. Tersedia karyawan yang baik
Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang *Customer Service* dalam melayaninya. *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. *Customer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua, sebelum menjadi *Customer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
Dalam menjalankan kegiatannya pelayanan *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera *Customer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dalam melayani nasabah diharapkan *Customer Service* 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.
- e. Mampu berkomunikasi.
Customer Service harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Mereka pun harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
Menjaga kerahasiaan bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapa pun.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
Untuk menjadi *Customer Service* harus memiliki kemampuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Customer Service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

2.9. Syarat/Kriteria Seorang Customer Service

Untuk dapat menjadi petugas Customer Service yang berkualitas harus dapat memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Persyaratan fisik
 - 1) Penampilan fisik yang menarik
 - 2) Kesehatan jasmani dan rohani
 - 3) Berpakaian yang bersih, dan rapi.
- b. Persyaratan mental.
 - 1) Memiliki perilaku yang baik, seperti sabar, ramah dan murah senyum,
 - 2) Setiap petugas Customer Service harus mampu mengendalikan emosinya dengan baik sehingga selalu dapat menciptakan suasana yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang krakternya beranekaragam.
- c. Persyaratan kepribadian.
 - 1) Simpati
 - 2) Sopan,
 - 3) Energik,
 - 4) Luwes,
 - 5) Berjiwa bisnis,
 - 6) Memiliki rasa humor,
 - 7) Ingin maju
- d. Persyaratan social
 - 1) Memiliki jiwa social yang tinggi,
 - 2) Bijaksana,
 - 3) Budi pekerti yang baik,
 - 4) Suka menolong,
 - 5) Fleksibel.
- e. Mengenal kondisi Bank khususnya dan industri perbankan pada umumnya. Mengenal kondisi banknya secara detail sangat penting, jadi bila ada pertanyaan dari nasabah mengenai peraturan-peraturan, organisasi, fasilitas yang ada di Bank tersebut petugas Customer Service dapat menjelaskan dengan baik.
- f. Mengenal dengan baik setiap produk / jasa Bank
Customer Service harus mengenal dengan baik seluruh produk / jasa bank termasuk krateristik dan *benefitnya*. Pengetahuan mengenai produk dan jasa tersedia di Bank. Misalnya Giro, depositi, Tabungan, Transfer, Kredit disebut mutlak harus dimiliki oleh Customer Service karena dengan demikian bisa memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai karakteristik dan manfaat masing-masing produk / jasa.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan menjual.
Dalam melaksanakan fungsinya sebagai *marketing*, *Customer Service* harus mempunyai pengetahuan tentang teknik-teknik menjual, dan disamping itu harus mampu juga menjual produk / jasa yang tersedia di bank tersebut, dengan demikian diharapkan semua produk dan jasa Bank dapat ditingkatkan penjualannya.

2.10. Hal – hal yang Harus Dihindari Dalam Menangani Komplain Nasabah.

Ada beberapa hal yang harus dihindari dalam menangani komplain nasabah yaitu sebagai berikut :

- a. Berdebat atau Berargumentasi dengan Nasabah
- b. Tersenyum dengan mengejek / tidak Emphaty
- c. Terlalu cepat menarik kesimpulan,
- d. Menyalahkan nasabah, atau menyalahkan pihak lain, atau kanca lain sebagai penyebab masalah
- e. Memotong pembicaraan nasabah,
- f. Menjelek-jelekan unit orang,
- g. Tidak serius dalam menanggapi permasalahan.

2.11. Menghadapi keluhan Nasabah

Ada beberapa hal dalam menghadapi keluhan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Dengarkan nasabah. Nasabah yang komplain perlu didengarkan dan bukan mengharuskan nasabah mendengarkan kita.
- b. Tidak mendebat atau memotong bicara nasabah. Biarkan nasabah bicara sebelum kita mencoba untuk memberi konfirmasi.
- c. Ungkapkan penyesalan dan minta maaf. Meminta maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanan nasabah dalam bertransaksi.
- d. Ambil tanggungjawab. Dengan menyelesaikan masalah dengan nasabah.
- e. Selesaikan keluhan Nasabah. Jangan menunda-nunda penyelesaian keluhan nasabah, segera selesaikan keluhan nasabah tersebut.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Berbagai macam data dikumpulkan untuk melengkapi keakuratan dari data–data yang didapat dari PT. Bank “X”.

Adapun subjek dan objek penelitian adalah :

- a. Subjek Penelitian.
Subjek penelitian adalah data sekunder dari PT. Bank “X”.
- b. Objek Penelitian.
Objek penelitian adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Bank “X”.

3.2 Jenis dan sumber data

Dalam suatu penelitian, data merupakan bagian yang diperoleh dari media cetak maupun perpustakaan sebagai pendukung pada kerangka teoritis baik berupa buku dan skripsi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari pihak internal yaitu data sekunder. Data sekunder yang diperoleh penulis adalah berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Bank “X”.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

- a. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi pada penelitian ini adalah metode pengumpulan data yang paling utama yakni dilakukan dengan mempelajari dan mereview data pada dokumen milik perusahaan yang berhubungan dengan Standar Pelayanan Customer Service.

- b. Metode kepustakaan.
Metode pengumpulan data dari perpustakaan dan dari PT. Bank “X”.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan kegiatan observasi dan pengamatan yang telah Penulis lakukan terhadap Customer Service, maka berikut ini adalah hasil observasi dan pengamatan tersebut sebagai berikut :

4.1. Aspek pelayanan oleh Customer Service di PT. Bank “X”

Dari segi aspek penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service pada PT. Bank “X”, maka diketahui bahwa :

- a. Aspek Penampilan.
Dari sisi penampilan, maka Customer Service tetap mengenakan baju seragam yang telah ditentukan, yaitu kemeja lengan panjang dan rok yang berwarna biru. Customer Service juga menggunakan tata rias wajah yang menarik dan tidak berlebihan.
- b. Aspek Keterampilan.
Dari sisi keterampilan, maka semua Customer Service mampu mengoperasikan komputer dengan sepuluh jari. Dan Customer Service umumnya fasih dalam berbahasa Inggris.
- c. Etika berbicara.
Dari sisi Etika berbicara, maka semua Customer Service tetap berbicara dengan sopan dan lembut.

4.2. Sikap Customer Service dalam melayani Nasabah di PT. Bank “X”.

Dari segi Sikap Customer Service dalam melayani nasabah di PT. Bank “X”, maka diketahui bahwa :

- a. Dari sisi memberikan kesempatan nasabah untuk berbicara.
Customer Service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan kenginannya dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dari sisi tidak menyela pembicaraan nasabah.
Customer Service tidak memotong pembicaraan nasabah sebelum nasabah selesai bicara. Customer Service tetap mampu menanggapi setelah nasabah benar-benar selesai bicara.
- c. Dari sisi tidak pernah marah dan tidak mudah tersinggung.
Cara bicara, sikap atau nada bicara Customer Service tidak ada menyinggung nasabah. Customer Service juga terlihat tidak mudah marah terhadap nasabah yang memiliki emosi yang tinggi. Customer Service berusaha untuk tetap sabar.
- d. Dari sisi tidak berdebat dengan nasabah.
Customer Service tetap berusaha memberikan penjelasan dengan sopan, dan tidak mau beradu argumen tentang hal yang tidak dapat diterima nasabah, terutama jika ada hal-hal yang kurang disetujui.

- e. Dari sisi sikap perhatian dan ingin membantu Nasabah. Customer Service tetap memberikan perhatian sepenuhnya dan menunjukkan bahwa memang ingin membantu nasabah.

4.3. Aspek “Pelayanan Yang Baik” pada PT. Bank “X”.

Adapun dari “Pelayanan Yang Baik” yang diberikan oleh Customer Service pada PT. Bank “X”, maka peneliti memperhatikannya melalui beberapa ciri-ciri kemampuan yang dimiliki oleh Customer Service, yaitu :

- a. Reliabilitas.
Dari sisi “Reliabilitas”, Customer Service memang memiliki kemampuan memberikan apa yang dijanjikan bank dengan andal dan tepat serta akurat sesuai dengan yang diiklankan.
- b. Assurance
Dari sisi “Assurance”, Customer Service memang memiliki kemampuan memberikan sesuatu yang dapat dipercaya atau terjamin keandalannya.
- c. Tangible
Dari sisi “Tangible”, Customer Service memang memiliki kemampuan memberikan fasilitas fisik/peralatan serta penampilan personalnya sebagai penyedia layanan. Mampu menjaga ruang kerja yang bersih dan nyaman apalagi ketika berhadapan langsung dengan nasabah.
- d. Empati
Dari sisi “Empati”, Customer Service memang memiliki kemampuan mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan pelanggan, mampu menempatkan diri dalam posisi mereka dan merespon secara tepat guna, menjawab keinginan yang menjadi perhatian mereka.
- e. Responsif
Dari sisi “Responsif”, Customer Service memang memiliki kemampuan memberikan bantuan kepada pelanggan dan memberikan layanan yang cepat/responsif. Mampu menampilkan sikap positif serta mengambil langkah dengan segera untuk membantu pelanggan dan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

4.4. Aspek Pemenuhan Syarat/Kriteria Sebagai Customer Service pada PT. Bank “X”

Adapun dari aspek pemenuhan syarat/kriteria sebagai Customer Service pada PT. Bank “X”, maka peneliti menilai bahwa dari :

- a. Syarat Fisik :
 - 1) Customer Service menarik dari segi wajah
 - 2) Memiliki tinggi badan dan berat badan yang proporsional, yaitu tinggi badan ideal untuk laki – laki 165 cm dan wanita 160 cm.
 - 3) Memiliki kesehatan jasmani dan juga sehat rohani.
- b. Syarat Mental :
Semua Customer Service memiliki mental yang kuat dalam melayani pelanggan/klien, dapat memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.



- c. Syarat kepribadian :
 - 1) Customer Service memiliki kepribadian yang energik dan gesit.
 - 2) Customer Service memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.
 - 3) Customer Service memiliki kemampuan mengendalikan diri.
 - 4) Customer Service memiliki kepribadian yang tidak mudah marah.

- d. Syarat sosial :
 - 1) Customer Service memiliki jiwa sosial yang tinggi.
 - 2) Customer Service memiliki kebijaksanaan.
 - 3) Customer Service memiliki budi pekerti yang luhur.
 - 4) Customer Service memiliki sifat pandai bergaul dengan siapapun.
 - 5) Customer Service memiliki sifat dapat bekerjasama dan berkomitmen dengan berbagai pihak.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Pelayanan Oleh *Customer Service* sudah dilaksanakan sesuai dengan **Standar Layanan Perbankan** yang berlaku pada PT. Bank “X”.

DAFTAR PUSTAKA

- E. Widjio Hari Murdoko, **Great Customer Service**, Elex Media Komputindo, 2007.
Handi Irawan D. MBA, Mcom, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Elex Media Komputindo, 2002.
Kasmir, 2008, **Pemasaran Bank**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
Kasmir, SE, MM, **Etika Customer Service**, Raja Grafindo Persada, 2006.
Lupiyoadi, 2001, **Mengatasi Keluhan Nasabah**, Yokyakarta, CV Andi.
PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., 2012, **Buku Panduan : Customer Service**, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Jakarta.
PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., 2009, **Buku Panduan : Standar Layanan Perbankan**, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Jakarta.
PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., 2009, **Buku Panduan : Budaya & Prilaku Layanan**, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Jakarta.
PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., 2009, **Buku Panduan : Pelayanan Prima**, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Jakarta.
PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, 2014, **Standard Operating Procedure (Sop)**, Layanan Outlet PT.Bank Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Jakarta.
Pioneer, **Panduan Layanan Konsumen**, Pusat Pelatihan Pioneer Indonesia, 2005.
Ponijan Liaw, **Talk To Your Customer This Way**, Elex Media Komputindo, 2008.
Stanton, Willian J., 1996, **Pengertian Produk**, Jakarta.
Simarmata, Benget T., 2013, **Praktik Perbankan**, Medan, Penerbit Erlangga.
William B. Martin, PhD, **Quality Customer Service**, Penerbit PPM, 2005.