

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN ANALISIS

#### A. Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* BMT BUS Cabang Mranggen

##### 1. *Ability* (Kemampuan) *Front Liner*

Sesuai standar yang dikeluarkan oleh BMT Bina Ummat Sejahtera, *customer service* berkomunikasi dengan nasabah, selalu menggunakan Bahasa Jawa Kromo Inggil, kecuali nasabah menginginkan menggunakan Bahasa Indonesia maka *customer service* harus mengikuti keinginan nasabah.<sup>78</sup> Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah barang tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk BMT seperti, apa saja produk BMT, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*. Berikut adalah pada saat *customer service* melaksanakan pelayanan:

##### a. Pada saat nasabah mengajukan pembiayaan:

Pada saat nasabah datang ke BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen, biasanya nasabah sudah mengerti bagaimana prosedur di BMT atau dengan kata lain nasabah yang datang adalah nasabah yang memiliki simpanan di BMT. Jika ada nasabah baru, maka *customer service* menjelaskan apa saja persyaratan untuk menjadi anggota dan sebagainya.

---

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

- 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam)
  - 2) Mempersilahkan nasabah duduk.
  - 3) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
  - 4) Bertanya siapa nama nasaba dan berbincang hangat dengannya.
  - 5) Bertanya kepada nasabah, sudah pernah mengambil pembiayaan di BMT atau baru pertama kali.
  - 6) Jika sudah pernah bermitra (sudah pernah mengambil pembiayaan sebelumnya) dengan BMT Bina Ummat Sejahtera maka meminta nasabah menyerahkan persyaratan pembiayaan.
  - 7) Jika belum pernah bermitra (belum pernah mengambil pembiayaan sebelumnya), dengan BMT Bina Ummat Sejahtera maka diberikan brosur yang berisi syarat-syarat pembiayaan.
  - 8) Bertanya kepada nasabah, berapa jumlah pembiayaan yang akan diajukan.
  - 9) Bertanya kepada nasabah, rencana dana pembiayaan akan digunakan untuk apa.
  - 10) Melihat kelengkapan persyaratan pembiayaan dengan teliti.
  - 11) Memberikan informasi kepada nasabah untuk menunggu kurang lebih satu minggu untuk mengetahui hasil permohonan pembiayaan akan di setujui atau tidak.
  - 12) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - 13) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- b. Pada saat *customer service* memperkenalkan produk-produk BMT Bina Ummat Sejahtera.<sup>79</sup>
- 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
  - 2) Mempersilahkan nasabah duduk.

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

- 3) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
  - 4) Bertanya siapa nama nasabah.
  - 5) Berbincang hangat dengan nasabah.
  - 6) Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah.
  - 7) Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.
  - 8) Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
  - 9) Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk BMT Bina Ummat Sejahtera.
  - 10) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - 11) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- c. Pada saat *customer service* membuat buku tabungan atau deposito untuk nasabah.<sup>80</sup>
- 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
  - 2) Mempersilahkan nasabah duduk.
  - 3) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
  - 4) Bertanya siapa nama nasabah.
  - 5) Berbincang hangat dengan nasabah, misalnya jika nasabah membawa serta anaknya maka bertanya kelas berapa atau umur berapa anaknya, dan sebagainya.
  - 6) Meminta kartu identitas nasabah.
  - 7) Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembuatan rekening, dan menawarkan kepada nasabah untuk membantu pengisian formulir.
  - 8) Membuat rekening baru untuk nasabah.

---

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

- 9) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - 10) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- d. Pada saat *customer service* menginformasikan kepada nasabah mengenai jadwal realisasi pembiayaan (Melalui telepon)
- 1) Mengucapkan salam.
  - 2) Menyebutkan nama *customer service*.
  - 3) Menyebutkan BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen.
  - 4) Menjelaskan jadwal realisasi pembiayaan kepada nasabah (Dilakukan pada jam 2 siang minimal sehari sebelum realisasi).
  - 5) Menanyakan sudah paham dengan jadwal realisasi.
  - 6) Mengucapkan salam.
  - 7) Tidak menutup telepon sebelum nasabah menutup telepon.
2. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab dengan *customer service*. Namun semua sikap yang di tunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak dibuat-buat atau sesuai standar jadi tidak terlihat kaku.<sup>81</sup>

### 3. *Apearance* (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *customer service* hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Nur Aisah *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan *customer service* yang berlebihan.<sup>82</sup>

a. Pakaian *Customer Service* Wanita.

Pakaian wanita adalah aturan yang digunakan, misalnya pada saat karyawan mengikuti acara Ahad pagi, tanggap bencana, dan acara BMT lain.

- 1) Sudah menutup aurat dan baju tidak di masukkan ke dalam baju bagian bawah dengan kata lain sudah menutup pinggul.
- 2) *Customer service* selalu mengenakan kerudung dan baju dengan warna senada atau dengan seragam yang sudah ditentukan.
- 3) Karyawan wanita selalu diwajibkan memakai rok.
- 4) Karyawan wanita di BMT Bina Ummat sejahtera selalu menggunakan baju dengan legan panjang dan tidak ketat serta transparan.
- 5) Diwajibkan oleh BMT Bina Ummat Sejahtera, seluruh karyawan wanita untuk memakai kerudung yang menutup dada.

b. Pakaian Seragam Wanita.

- 1) *Customer service* selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan *Id-Card*.
- 2) *Customer service* selalu mengenakan baju seragam yang disetrika, namun terkadang jilbab yang dikenakan masih terlihat ada lekukan atau tidak licin dalam menyetrika.
- 3) *Customer service* menggunakan seragam yang masih layak pakai dan warnanya tidak kusam.

c. Sepatu Wanita.

- 1) Sepatu yang dikenakan *Customer service* sudah sesuai standar yaitu berwarna gelap atau coklat dan tingginya sekitar 3cm,

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

tidak terlalu datar maupun tinggi, tidak bertali namun masih ada yang belum sesuai standar yaitu sepatu pantofelnya mempunyai hiasan (tidak polos) dan punggung kakinya terbuka.

- 2) *Customer service* selalu mengenakan kaos kaki sesuai warna kaki.
- 3) *Customer service* hanya menggunakan sandal pada area *wudhu* dan saat berganti sandal dilakukan di belakang, dan tidak pada sekitar meja *customer service*.

d. *Accessories* Wanita.

*Accessories* yang dikenakan *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera hanyalah bros kerudung, jam tangan dan cincin. Selain *accessories* yang dikenakan cukup sederhana dan tidak mencolok, modelnya pas untuk lingkungan kerja.

e. Tata Rias Wajah Wanita.

- 1) *Make up* wajah yang dikenakan *customer service* tipis dan sesuai tatanan wajah.
- 2) *Customer service* tidak menggunakan alis mata.
- 3) *Maskara* dikenakan tipis.
- 4) *Customer service* mengaplikasikan *eye Shadow* sesuai bentuk mata dengan warna yang senada dengan pakaian atau warna tidak mencolok.
- 5) *Lipstick* senada dengan warna bibir (tidak menyala dan terlalu tebal).

4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera yaitu pada saat nasabah terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka *customer service* akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena di BMT Bina Ummat sejahtera tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan *customer service* maka *customer service* harus tetap

memperhatikan *customer* mana yang datang lebih dulu. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal nasabah) atau usaha maupun pekerjaan yang digeluti nasabah agar nasabah lebih merasa dihargai dan diperhatikan, selain itu jika nasabah membawa serta anaknya, maka *customer service* tak segan untuk memberi pujian yang pasha atau menanyakan nama maupun sedang duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat ditunjukkan yaitu jika nasabah tidak terlihat datang ke BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen untuk beberapa hari, maka *customer service* biasanya menanyakan keberadaan nasabah beberapa hari lalu, bukan bermaksud ingin tahu namun itu menunjukkan perhatian kepada nasabahnya.<sup>83</sup>

#### 5. *Action* (Tindakan atau Ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh *customer service* sangat penting di jaga, karena jika *customer service* salah memilih kata-kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh *customer service*. Maka konsentrasi dan fokus saat bekerja itu sangat penting agar tidak bertindak atau mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah.<sup>84</sup>

##### a. Ucapan (*Greeting*)

- 1) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*) pada saat nasabah datang. Namun sering *customer service* tidak mengucapkan salam dan langsung menawarkan bantuan untuk mengetahui keperluan nasabah.
- 2) Menjawab ucapan salam (*Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh*) selalu diucapkan oleh *customer service*.

##### b. *External Indirect Contact* (Bertelepon)

- 1) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*) dan menyebutkan nama kantor (BMT Bina Ummat sejahtera Cabang Mranggen)

---

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Nur Aisah *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Nur Aisah *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

- 2) Sebutkan nama (Dengan Aisah)
  - 3) Sebutkan keinginan untuk membantu (Bisa dibantu?)
- c. *Internal Call* (Telepon *Internal*)
- 1) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)
  - 2) Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh *customer service*.
  - 3) Menyebutkan keinginan untuk membantu, jarang dilakukan oleh *customer service*.
- d. Oper Panggilan Telepon.

Di BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen hanya tersedia satu telepon, maka dari itu di BMT ini tidak ada oper panggilan telepon. Biasanya nasabah yang ingin berbicara dengan karyawan lain, *customer service* memanggil dan menyerahkan telepon kepada karyawan yang berkepentingan secara langsung.<sup>85</sup>

- 1) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)
- 2) Menyebutkan nama kantor (BMT Bina Ummat sejahtera)
- 3) Menyebutkan nama (Dengan Aisah)
- 4) Menyebutkan keinginan untuk membantu (Bisa dibantu Bapak/ Ibu?)
- 5) Bila ingin berbicara dengan karyawan lain maka tanyakan namanya (Boleh kami tahu ini dengan Bapak/ Ibu siapa?)
- 6) Menanyakan keperluannya (Boleh kami tahu keperluannya apa Bapak / Ibu?)
- 7) Mempersilahkan menunggu (Baik, tunggu sebentar Pak / Bu dan sebutkan namanya)
- 8) Memanggil dan menyerahkan telepon kepada karyawan yang berkepentingan.
- 9) Bila karyawan yang dimaksud tidak sedang berada di kantor, maka *customer service* menyampaikan minta maaf karena karyawan yang dimaksud tidak sedang berada di kantor dan

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

menyampaikan (mungkin ada pesan yang dapat kami sampaikan?)

10) Menutup telepon dengan salam (*Wassalamu'alaikum*). Pada saat menerima telepon, bahasa yang di gunakan adalah Bahasa Indonesia tapi jika lawan bicara berbicara dengan Bahasa Jawa, maka *customer service* beralih ke Bahasa Jawa.

e. Etika Bertelepon.<sup>86</sup>

- 1) Saat *customer service* mengangkat dan menutup gagang telepon kadang menimbulkan suara karena biasanya saat melayani nasabah di meja dan telepon berdering, hingga mungkin *customer service* merasa tidak enak hati melayani sambil menerima telepon sampai menimbulkan suara karena tergesa-gesa ingin menutup teleponnya.
- 2) *Customer service* selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, terlebih memang karakter yang dimiliki *customer service* sudah sesuai standar.
- 3) Saat berbicara *customer service* menggunakan volume yang sedang namun dengan aksan dan intonasi yang jelas.
- 4) *Customer service* selalu berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat serta tidak pernah tertawa lepas.
- 5) Saat berbicara bibir atau mulut *customer service* tidak menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
- 6) Saat berbicara pangkal *microphone* berada tepat di depan bibir atau mulut *customer service* dengan jarak 4 cm.
- 7) Saat berbicara di telepon *customer service* tidak pernah sambil makan.
- 8) Terkadang *customer service* menutup gagang telepon mendahului lawan bicara.

---

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

f. Etika Saat Berdiri.

- 1) Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah duduk, tubuh bagian atas agak dibungkukkan  $\pm 75$  derajat. Namun terkadang *customer service* tidak berdiri dan mempersilahkan duduk nasabah dengan posisi *customer service* yang sedang duduk.
- 2) Posisi tangan lepas ke bawah, saat berhadapan langsung dengan nasabah tangan lepas ke bawah.
- 3) Posisi rentang kaki tidak terlalu di perhatikan oleh *customer service*.

g. Etika Saat Duduk.

- 1) Posisi *customer service* tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja.
- 2) Posisi tangan *customer service* di atas meja.
- 3) Merapatkan kaki tidak terlalu diperhatikan oleh *customer service*.
- 4) Seluruh tubuh dan wajah *customer service* menghadap nasabah.

h. Etika Jabat Tangan.

- 1) Tubuh *customer service* tidak membungkuk dengan apa yang sesuai standar.
- 2) Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.
- 3) Bila nasabah pria mengajak berjabat tangan, maka *customer service* harus mau di ajak berjabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri *customer service* lepas kebawah. Namun terkadang nasabah pria juga mengerti jika sebaiknya bila bukan muhrim tidak berjabat tangan.
- 4) Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan jarang menyebutkan nama *customer service*.
- 5) Bila *customer service* dalam posisi duduk maka harus berdiri selalu di laksanakan.

i. Etika Saat Berbicara.<sup>87</sup>

- 1) Saat *customer service* berbicara intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu.
- 2) Tetap tersenyum, tidak mendominasi pembicaraan dengan kata lain beri kesempatan nasabah untuk berbicara dan tidak berdebat.
- 3) Menjadi pendengar yang baik, pada saat nasabah ingin sedikit bercerita maka *customer service* wajib mendengarkan dengan antusias dan memberikan tanggapan agar nasabah merasa dihargai.
- 4) Arah pandangan *customer service* melihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung untuk menghindari pandangan yang dapat menghilangkan fokus *customer service*.
- 5) *Customer service* selalu memberikan selingan pujian kepada nasabah, misalnya “...bapak sangat pandai mengelola usaha, bapak tidak ingin mempunyai toko lagi? ambil pembiayaan saja pak untuk menambah properti bapak.”

6. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang *customer service* memiliki tanggung jawab masing-masing. *Customer service* dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur, dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *customer service* ini.<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

- a. Bila Melakukan Kesalahan.
  - 1) Memohon maaf atas kesalahan yang terjadi.
  - 2) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
  - 3) *Customer Service* tidak bolehkan ngotot membela diri.
  - 4) Sampaikan permohonan maaf kembali atas yang telah diperbuat dan berjanji tidak terulang kembali.
  - 5) Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur.
- b. Bila Mengecewakan nasabah.
  - 1) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
  - 2) Sampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.
  - 3) Segera lakukan perbaikan pelayanan.
- c. Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu.
  - 1) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresaan nasabah (rasa empati)
  - 2) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
  - 3) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan.
  - 4) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.
- d. Bila Tidak Bisa Menepati Janji.
  - 1) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
  - 2) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.

- 3) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji.
  - 4) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.
- e. Bila Mendapat Komplain Nasabah.<sup>89</sup>
- 1) Selalu ramah dan senyum, menyampaikan salam dengan pandangan yang bersahabat, dan antusias menawarkan bantuan (sikap ramah dan perhatian) tanyakan nama jika belum kenal, sapa lah menggunakan namanya.
  - 2) Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
  - 3) Menggali permasalahan dan mencatatnya.
  - 4) Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah *customer service* ada pada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.
  - 5) Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah. Menyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera di tangani.
  - 6) Bila *customer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya.
  - 7) Bila masalah bisa di tangani langsung oleh *customer service* maka akan langsung di selesaikan oleh *customer service*.
  - 8) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - 9) Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.

---

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

f. Bila Mendapat Kritik dan Saran Dari Nasabah.

- 1) Bila mendapat kritik maupun saran *customer service* selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.
- 2) Tidak memasukkan ke dalam hati apa saja perkataan nasabah yang mungkin menyinggung perasaan *customer service*.
- 3) Mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam pelayanan yang masih mempunyai kekuarangan.
- 4) Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
- 5) Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.
- 6) Ekspresikan rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran.

**B. Orientasi *Service Excellence* di BMT BUS Cabang Mranggen**

Dalam melayani nasabah *customer service* harus memberikan pelayan yang baik agar nasabah merasa senang dan puas terhadap pelayan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Di BMT Bina Ummat Sejahtera juga memiliki standar pelayanan yang bertujuan agar pelayanan menjadi maksimal dan sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah.<sup>90</sup> Harapan nasabah yaitu seperti berikut:

1. Ingin dilayani dengan cepat.
2. Ingin dilayani dengan mudah.
3. Ingin dilayani dengan benar.
4. Ingin dilayani dengan ramah.
5. Ingin dilayani dengan sopan.
6. Ingin dilayani dengan nyaman.
7. Ingin dihormati.

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan mbak Nur Aisah, *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen tanggal 6 Februari 2016 pukul 09:30 WIB.

8. Ingin diperhatikan.
9. Ingin diutamakan.
10. Ingin diistimewakan.
11. Ingin dipentingkan.
12. Ingin dihargai.

Selain harapan, *customer service* juga harus mengerti apa saja yang tidak diinginkan nasabah. Yang tidak diinginkan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Tidak ingin dilayani dengan lambat.
2. Tidak ingin dilayani dengan muram.
3. Tidak ingin dilayani dengan arogan.
4. Tidak ingin dipersulit.
5. Tidak ingin disalahkan.
6. Tidak ingin diacuhkan.
7. Tidak ingin disepelekan.
8. Tidak ingin diremehkan.
9. Tidak ingin direndahkan.
10. Tidak ingin gerah, gelisah, dan lelah.

Di BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen ini memang *customer service* melayani dengan sopan dan ramah, *customer service* juga menghormati dan menghargai serta mengutamakan nasabah. *Customer service* di BMT Bina Ummat Sejahtera juga memperhatikan dan melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera. Namun terkadang *customer service* di BMT ini juga lambat dalam melayani nasabah. Namun ini terjadi bukan karena pribadi *customer service* melainkan karena hal lain, misalnya saat mesin printer *error* maka kinerja *customer service* menjadi terhambat, dan mungkin nasabah sedikit kecewa dan kurang puas terhadap pelayan yang dilakukan *customer service*.

### C. Analisis

Sikap yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera jika di lihat memang tidak kaku, *customer service* selalu ramah kepada siapa saja baik nasabah yang lama maupun baru. Baik nasabah yang sudah kenal maupun yang belum kenal. *Customer service* tidak segan di ajak diskusi mengenai hal apa saja pada saat tidak ada pekerjaan, tentunya selama diskusi tersebut masih dalam batas pekerjaan maupun kegiatan BMT lain.

Namun pada poin menyebutkan nama diri (*customer service*), mempersilahkan nasabah duduk dan menyampaikan keinginan untuk membantu terkadang tidak disampaikan oleh *customer service*. Hal tersebut terjadi karena, sebelum *customer service* menawarkan bantuan terkadang nasabah sudah mendahului menyampaikan kepada *customer service* tentang kebutuhannya datang ke BMT misalnya untuk mengajukan pembiayaan, atau untuk memperbaiki buku tabungan dan kebutuhan lain. Faktor lain disebabkan karena jarak tempat tunggu nasabah dengan meja *customer service* hanya berjarak dua langkah sehingga pergantian nasabah pertama ke nasabah selanjutnya, *customer service* tidak dapat memberikan sapaan dengan berdiri. Kekurangan lain akibat terlalu dekat jarak antara tempat tunggu nasabah dengan meja *customer service* sehingga semua pembicaraan nasabah dan *customer service* bisa di dengar oleh nasabah lain, oleh karena itu privasi nasabah tidak bisa dijaga oleh BMT.

*Customer service* memang melayani sesuai standar, namun terkadang *customer service* di BMT ini juga lambat dalam melayani nasabah, ini terjadi karena sistem atau alat yang *error* dan hal lain seperti mencari berkas untuk nasabah. Terkadang *customer service* juga melayani dengan ekspresi datar. Hal lain yang terjadi adalah ketika nasabah komplain namun *customer service* merespon tidak sesuai atau tidak menemukan solusi untuk masalah nasabah, disaat itu nasabah menjadi agak jengkel.