

## **BAB II**

### **DASAR-DASAR PELAYANAN TELLER BAGI KEPUASAN KONSUMEN**

#### **A. Pelayanan yang Baik**

##### **1. Pengertian Pelayanan yang Baik**

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan/anggota sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Pada dasarnya anggota selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan. Anggota pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan anggota dapat diberikan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan anggota dapat diberikan secara maksimal.

Agar pelayanan yang diberikan kepada anggota tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan

perusahaan. Standar ini perlu dipatuhi oleh setiap karyawan yang terlibat di perusahaan tersebut tentu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, *leasing*, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun, ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.

Seorang petugas (*customer service*, pramuniaga atau kasir) dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada anggotanya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan anggota, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang bakal dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan.<sup>25</sup>

## 2. Kiat Pelayanan Prima

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik (prima) pada industri lembaga keuangan, pada dasarnya ada empat kiat, yaitu:

- a. Kemauan dan kemampuan personal. Semua personal khususnya yang bertugas pada *front liner* seperti *customer service*, *teller*, dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik

---

<sup>25</sup> Kasmir, *Etika...* h. 15

kepada anggota/calon anggota. Petugas mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat tepat, dan akurat. Petugas harus mampu membantu setiap anggota yang mengalami kesulitan dalam transaksinya.

b. Pengembangan *Database*

Pimpinan unit pelayanan anggota perlu melakukan pengembangan databasenya lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan anggota dan kondisi persaingan. Kedua data tersebut akan bermanfaat bagi pimpinan/peronil untuk mengambil tindakan korektif. Petugas *front liner* harus selalu berusaha sebagai yang terdepan dalam persaingan, sebab merekalah yang dilihat dan selalu berinteraksi dengan anggota setiap harinya. Data base yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategis perusahaan, terutama yang terkait dengan pelayanan kepada anggota. Hal ini sebagai bahan acuan pengambilan tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan terhadap aturan yang ada.

c. *Relationship Marketing*

Agar anggota tetap puas dan loyal (tidak lari ke lembaga lain), maka perlu dibina hubungan-hubungan dengan anggota secara terus menerus atau terjadwal. Bukan hanya mnciptakan hubungan yang baik dengan anggota, tetapi lebih penting lagi memelihara dan mempertahankan kesetiaan anggota, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah. Banyaknya anggota lari biasanya karena lembaga tidak bisa mempertahankan pelayanan prima tersebut. Lembaga harus mampu membangun hubungan dan ikatan persaudaraan dengan anggota, sehingga

anggota merasa nyaman untuk selalu berhubungan dengan pihak lembaga dalam setiap transaksi yang dilakukan.

d. Pelatihan (training) Berkesinambungan

Untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan serta motivasi petugas lembaga, pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan dengan kondisi dan perubahan terjadi baik perilaku anggota (kebutuhan dan keinginan) maupun persaingan kebijakan pemerintah. Dalam pelaksanaan training tersebut tidak hanya bersifat pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mengenal etika bisnis. Hal ini perlu sekali agar para petugas bertindak jujur tegas.<sup>26</sup>

3. Ciri-ciri pelayanan yang professional adalah:

- a. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama.
- b. Tepat, dilayani sesuai dengan keinginan anggota.
- c. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku.
- d. Cekatan, petugas harus cepat tanggap dalam pelayanan.
- e. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
- f. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
- g. Ramah, dalam pelayanan.
- h. Sopan, jangan tinggi hati atau sombong.
- i. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
- j. Mengalah, jangan berdebat dengan anggota.
- k. Fleksibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan anggota.
- l. Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakannya.
- m. Menyenangkan, jangan membuat anggota kecewa.

---

<sup>26</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 224-226

- n. Memuaskan, memenuhi kebutuhan anggota dengan cara yang sebaiknya.
- o. Bersih, diri dan lingkungan kerja.
- p. Sehat, kelihatan segar tidak loyo dan mengantuk.
- q. Rapih, cara berpakaian dan bekerja.
- r. Indah, tata ruang, penempatan perlengkapan/berkas kantor.
- s. Serasi, jenis perlengkapan kantor dan tata warnanya.
- t. Penampilan, penampilan pegawai dan bangunan kantr.
- u. Tertib, tidak serampangan dan berdasarkan skala prioritas.
- v. Aman, melindungi kepentingan anggota.
- w. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.<sup>27</sup>

## B. Landasan Al-Qur'an tentang Pelayanan

QS. AL- IMRAN Ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada

<sup>27</sup>Ibid, h. 227-228

Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>28</sup>

Kandungan Ayat dari QS. Al-Imran ayat 159:

1. Bersikap lemah lembut. Seorang yang melakukan musyawarah apalagi yang berada dalam posisi memimpin, yang pertama ia harus hindari tutur kata yang kasar serta sikap keras kepala, karena, jika tidak, mitra musyawarah akan bertebaran pergi.
2. Memberi maaf dan membuka lebaran baru. Ini perlu karena tiada musyawarah tanpa pihak lain, sedangkan kecerahan pikiran hanya hadir bersamaan dengan sinarnya kekeruhan hati.
3. Memohon ampunan Allah sebagai pengiring dalam bertekad, kemudian bertawakkal kepada-Nya atas keputusan yang dicapai.<sup>29</sup>

### C. *Teller*

#### 1. Pengertian *Teller*

*Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani anggota dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua anggotanya.<sup>30</sup> Kas dan *teller* selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas kas/*teller* juga mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank. Dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan/*policy* pekerjaan.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya juz 1-30 Edisi Baru, Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006, h. 90

<sup>29</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002, h. 313

<sup>30</sup> <http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>, diakses pada 17 April 2015 pukul 08.13

<sup>31</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2010, h. 138

## 2. Peranan dan Fungsi *Teller*

Khusus untuk *teller* atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan CS dan humas, walaupun sebagian fungsi CS secara tidak langsung juga diemban oleh kasir atau *teller*. Fungsi *teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *teller* atau kasir. Kemudian fungsi *teller* atau kasir yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai atau non tunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau *teller*. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.<sup>32</sup>

### D. Standar Operasional

#### 1. Sikap dan Perilaku

Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

##### a. Jujur dalam Bertindak dan Bersikap

Kejujuran merupakan modal utama seseorang karyawan dalam melayani anggota. Hal tersebut meliputi kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap, maupun bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan anggota atas layanan yang diberikan.

##### b. Rajin, Tepat Waktu, dan Tidak Pemalas

---

<sup>32</sup>Kasmir, *Etika...* h. 24

Seorang karyawan dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas. Rajin dan tidak pemalas maksudnya setiap pekerjaan dikerjakan dengan sungguh-sungguh.

Karyawan datang ke kantor tepat waktu dan pulang juga tepat waktu. Jika memang harus lembur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka harus ikut lembur sampai pekerjaan tersebut tuntas.

c. Selalu Murah Senyum

Dalam menghadapi anggota atau tamu, karyawan selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut. Senyum terhadap anggota sudah membuat pelanggan terkesan, bahkan hormat kepada karyawan. Biasanya dengan murah senyum akan timbul simpatik anggota kepada karyawan.

d. Lemah Lembut dan Ramah Tamah

Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal bersikap berbicara dan melayani anggota atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah baik dalam volume suara, maupun kata-kata yang diucapkan, sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat anggota betah berhubungan dengan perusahaan.

e. Sopan Santun Tutar Kata dan Hotmat

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Dengan demikian, anggota akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan atau senang.

f. Periang, Selalu Ceria, dan Pandai Bergaul

Artinya karyawan dalam memberikan pelayanan selalu menunjukkan sikap periang dan ceria. Karyawan juga harus pandai bergaul sehingga akan menyebabkan anggota merasa cepat akrab.

g. Simpatik

Karyawan dalam melayani pelanggan/anggota harus menunjukkan sifat yang simpatik. Maksudnya dalam memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan anggota.

h. Fleksibel

Fleksibel maksudnya dalam menghadapi anggota karyawan dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada anggota. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

i. Memiliki Rasa Tanggung Jawab

Karyawan diharuskan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Artinya setiap pekerjaan harus diselesaikan sampai anggota merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

j. Suka Menolong Anggota

Suka menolong anggota maksudnya adalah karyawan suka menolong anggota yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai anggota menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan.<sup>33</sup>

## 2. Penampilan

---

<sup>33</sup>*Ibid*, h. 117-121

a. Wajar

Berpenampilan wajar maksudnya setiap karyawan perusahaan harus wajar dalam berpakaian, bersikap, dan bertindak. Setiap penampilan jangan terlihat seperti tidak dibuat-buat. Baik penampilan yang bersifat fisik maupun nonfisik akan mudah terlihat seperti dalam hal cara berpakaian.

Hal ini juga akan tergambar dari nonfisik seperti ada karyawan yang selalu tampak ceria dan murah senyum dan tidak bersikap murung. Jadi yang diaksud wajar adalah penampilan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan.

b. Berpakaian

Penampilan pertama adalah cara berpakaian yang harus diperhatikan. Dalam hal ini cara berpakaian harus selalu berpenampilan rapi, serasi dan bersih dan tidak menggunakan aksesoris atau *make-up* yang berlebihan.

Jika memang diharuskan menggunakan seragam, maka seharusnya mengenakan seragam, misalnya untuk hari-hari tertentu seragam A, hari selasa seragam B dan seterusnya dan mungkin pula untuk hari tertentu menggunakan seragam bebas.

c. Selalu Mengucapkan Salam

Selalu mengucapkan salam bila bertemu atau berpisah dengan anggota atau tamu. Ucapan bisa selamat pagi, siang, atau sore atau malam tergantung kondisi waktunya. Jika sudah mengenal agamanya, ucapkan salam sesuai dengan agamanya, misalnya anggota yang beragama Islam ucapkan *assalamu'alaikum*.

d. Selalu Bersikap Optimis

Sikap optimis harus dimiliki oleh setiap karyawan. Optimis artinya selalu akan memberikan harapan sesuai yang kita inginkan. Dengan optimisme yang tinggi akan dapat meningkatkan gairah kita dalam menjalankan kegiatan.

Sebaliknya, bagi mereka yang selalu bersikap pesimis selalu bertindak serba salah. Karyawan terkadang ragu-ragu dalam bertindak, sehingga tidak ampu memberikan keyakinan kepada anggota atas layanan yang diberikan.

e. Berperilaku yang Baik

Berperilaku yang baik artinya memiliki akhlak dan budi pekerti yang baik. Karyawan yang memiliki akhlak dan budi pekerti yang baik juga akan memiliki jiwa yang baik pula.

f. Dalam Melayani Tamu atau Anggota

Dalam melayani tamu atau anggota karyawan harus lemah lembut dan sopan karena hal ini dapat membuat anggota merasa dihargai. Karyawan juga harus lincah dan gesit serta cepat tanggap dalam melayani anggota.

g. Selalu Memberikan Perhatian dan Suka Membantu

Dalam melayani nasabha karyawan selalu memberikan perhatian penuh dan sungguh-sungguh. Artinya, karyawan jangan bersikap acuh atau tidak peduli dalam menghadapi tamu atau anggota. Anggota yang merasa memperoleh perhatian serius akan sangat senang. Karyawan ringan tangan, dan tidak segan-segan untuk menolong anggota.<sup>34</sup>

### 3. Cara Berpakaian

---

<sup>34</sup>*Ibid*, h. 127-129

a. Gunakan Pakaian Dinas (Seragam)

Pakaian dinas atau seragam adalah pakaian yang memang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk digunakan pada hari-hari yang sudah ditentukan. Di kebanyakan perusahaan telah memiliki pakaian dinas untuk digunakan. Hanya saja frekuensi pemakaiannya yang terkadang berbeda. Ada yang setiap hari, namun ada juga yang hanya pada hari-hari tertentu saja.

b. Gunakan Pakaian Rapi, Bersih, dan Necis

Dalam berpakaian yang juga perlu diperhatikan adalah kerapian dan kebersihannya. Pakaian yang rapi dan bersih juga akan menyenangkan orang yang memakainya. Hindari penggunaan pakaian yang terkesan kotor atau kumal. Pakaian yang digunakan hanya untuk hari itu saja. Artinya pakaian yang digunakan, jangan digunakan kembali keesokan harinya.

Di samping pakaian yang bersih dan rapi, pakaian juga harus berbau harum dan necis. Pakaian yang mengeluarkan bau yang kurang sedap juga tidak nyaman untuk dipakai. Gunakan pakaian yang rapi sehingga terlihat sangat menarik dan trendi.

c. Hindari Pakaian yang Tidak Lazim

Ketidaklaziman tersebut bisa dari warna, model, ataupun keserasiannya. Misalnya warna yang mencolok terkesan norak sehingga menarik perhatian orang lain dan menimbulkan pemikiran yang negative harus dihindari.

d. Jangan Mengenakan Aksesoris

Dengan adanya aksesoris, penampilan dengan pakaian yang digunakan terkesan semakin anggun. Namun jika aksesoris yang digunakan berlebihan, justru akan menimbulkan pemikiran

negative dari anggota. Misalnya ada kesan pamer, atau kesan negatif lainnya.

Oleh karena itu, jangan kenakan aksesoris yang berlebihan pada pakaian. Demikian pula aksesoris yang digunakan pada badan seperti gelang, kalung, anting atau perhiasan lainnya. Usahakan bahwa baik ukuran maupun beratnya disesuaikan dengan kondisi yang umum digunakan orang.

e. Gunakan Celana/Rok yang Gelap

Untuk pria, apabila menggunakan celana usahakan gunakan warna yang agak gelap, misalnya hitam, biru tua atau coklat tua. Sedangkan untuk rok disesuaikan dengan atasannya, artinya dapat berwarna gelap atau lebih terang.

Untuk celana, juga yang perlu diperhatikan adalah variasi kantong yang ada. Usahakan jangan berlebihan dan yang normal saja. Demikian juga untuk wanita dalam pemakaian rok. Ada perusahaan tertentu selalu mengharuskan tingginya diatas lutut. Namun, untuk perusahaan lain ada juga yang di bawah lutut. Semua ini harus disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan.

Salah satu tujuan penggunaan warna yang agak gelap untuk celana atau rok adalah untuk menghindari kesan kotor dan kumal.

f. Masukkan Baju ke dalam Celana

Berpakaian harus rapi dan necis karena hal ini merupakan bentuk kepribadian yang terlihat mata langsung. Untuk hal tersebut, dalam berpakaian, masukkan baju ke dalam celana atau rok, sehingga terlihat rapi. Jangan sekali-kali menggunakan baju yang ke luar dari celana terutama pada saat jam kerja. Bahkan sekalipun sudah ke luar kantor usahakan pakaian masih tetap rapi seperti semula.

g. Gunakan Tanda Pengenal

Gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan secara baik. Jangan sampai tanda pengenal disimpan atau dibalik sehingga tidak terbaca dengan jelas. Tujuannya adalah agar anggota dengan mudah dapat menyebut atau memanggil nama yang bersangkutan.

h. Gunakan Sepatu dan Kaus Kaki

Guna melengkapi kerapian, kebersihan, dan keserasian dalam berpakaian, juga harus diikuti oleh pemakaian sepatu dan kaus kaki yang serasi pula. Gunakan sepatu dan kaus kaki yang serasi dengan pakaian. Misalnya warna atau model yang digunakan. Selama berada di kantor tidak diperkenankan memakai sandal.<sup>35</sup>

4. Cara Berbicara

a. Biarkan Anggota Berbicara Lebih Dulu

Biarkan anggota berbicara lebih dulu agar karyawan dapat menangkap informasi yang diinginkan dan dibutuhkan anggota dengan jelas. Berikan kebebasan kepada anggota untuk berbicara lebih dulu.

Terkadang ada anggota yang jika tidak ditanya, ia akan lupa terhadap persoalannya. Untuk hal yang demikian, karyawan perlu memancing pembicaraan, misalnya ada anggota yang agak tersendat, kalau berbicara sehingga harus berfikir terlebih dahulu untuk bicara. Karyawan perlu sedikit bicara terlebih dahulu untuk memperlancar pembicaraan.

b. Jangan Sekali-kali Memotong Pembicaraan

Untuk hal-hal yang tidak perlu, jangan sekali-kali memotong pembicaraan anggota. Memotong atau menyela pembicaraan dapat membuat anggota lupa terhadap apa yang akan ia kemukakan.

---

<sup>35</sup> *Ibid*, h. 137-141

Usahakan karyawan bicara setelah anggota selesai bicara lebih dulu.

c. Pada Saat Anggota Bicara

Dengar baik-baik maksud yang ingin dikemukakan anggota sehingga yang diinginkan anggota menjadi jelas. Setelah mendengar dengan baik, beri perhatian penuh terhadap apa yang sedang dibicarakan dengan anggota. Perhatikan apa, mengapa dan bagaimana isi pembicaraan sehingga segala sesuatu menjadi jelas dan tidak perlu mengulang pertanyaan.

Selama pembicaraan, usahakan dengar dengan saksama dan dicatat bila perlu sehingga tidak lupa tentang harapan dan keinginan anggota. Jika karyawan tidak mengingat apa yang dikatakan anggota sehingga membuat karyawan tersebut bertanya kembali pada anggota, akan timbul anggapan bahwa karyawan tidak serius dalam mendengarkan masalahnya.

d. Tanggapi Isi Pembicaraan

Setelah anggota selesai bicara, tanggapi isi pembicaraan yang diinginkan anggota dengan penjelasan yang tenang dan menyenangkan. Tanggapi dengan volume suara yang tidak terlalu keras atau pelan. Penjelasan yang diberikan singkat dan jelas dengan bahasa yang juga mudah dipahami dan dimengerti.

e. Bersikaplah Jangan Terlalu Kaku

Buatlah suasana pembicaraan tidak terlalu formal. Bersikaplah rileks santai dan tidak tegang dalam menghadapi anggota. Suasana yang santai dan tidak tegang akan membuat saana menjadi nyaman dan tidak membosankan pelanggan.

f. Tidak Bersikap Kasar dan Mengadili Anggota

Perilaku anggota macam-macam. Ada yang cepat marah atau emosi, kasar bahkan secara langsung berbicara terbuka segala kejelekan dan kelemahan perusahaan kita. Bahkan tidak jarang ada cacian atau makian dari anggota yang kurang ajar.

Dalam menghadapi semua ini, karyawan harus tetap sabar, jangan memberikan komentar yang berlebihan. Jelaskan duduk persoalan yang sesungguhnya dan jangan pula bersikap mengadili anggota dengan cara menyalahkan anggota. Dalam kondisi seperti ini, karyawan tetap berbicara dengan volume suara yang datar dan kata-kata yang santun.

g. Hargai dan Jangan Berprasangka Buruk

Walaupun anggota memberikan kritikan yang sangat pedas sekalipun, karyawan tidak boleh berprasangka buruk. Karyawan harus selalu berpikir positif terhadap apa yang menjadi kritikan anggota terhadap kita. Hargai setiap pesan, kritikan maupun saran yang dikemukakan anggota. Bagi kita hal ini merupakan masukan yang luar biasa pentingnya agar kita senantiasa melakukan perbaikan ke depan. Suara seorang anggota dapat dikatakan cerminan suara anggota lainnya, terutama setelah kita mengadakan analisis yang mendalam terhadap kritikan dan saran yang dikemukakan anggota.

h. Suara dan Fokus Pembicaraan

Dalam berbicara perlu diperhatikan faktor volume dan intonasi suara. Usahakan berbicara dengan suara yang lemah lembut dan tidak terlalu besar. Intonasi suara juga harus jelas sehingga mudah dipahami dan dimengerti anggota.

Fokuskan pembicaraan kepada pokok persoalan yang sedang dihadapi. Jangan berbicara keluar terlalu jauh dari pokok persoalan. Kalaupun ini terjadi hanya sebagai selingan belaka. Hindari dengan alasan yang tepat kepada anggota yang berbicara sedikit menggoda atau bahkan cenderung melecehkan.

Jangan berbicara kepada anggota lain ketika anggota yang kita layani sedang berbicara. Fokuskan pembicaraan kepada satu anggota yang sedang kita layani.<sup>36</sup>

## 5. Gerak-Gerik

### a. Raut Muka

Raut muka merupakan ekspresi perasaan dan emosi seseorang. Oleh karena itu, setiap karyawan menunjukkan raut muka yang selalu ceria dan gembira. Perlu diingat bahwa merupakan pantangan memberikan raut muka cemberut atau sedih atau sinis.

Raut muka harus diatur mulai dari menyapa anggota, melayani anggota samai anggota meninggalkan kita. Raut muka cemberut atau sedih atau sinis akan dapat membuat anggota merasa tersinggung.

### b. Tatapan Mata

Tatapan mata merupakan pandangan langsung dalam menatap anggota. Dalam menatap anggota mata jangan terlalu memandang. Pandangan yang terlalu lama atau terlalu melotot akan menimbulkan rasa curiga. Namun, pandangan yang sekilas juga kurang baik karena akan dianggap memandang enteng.

Usahakan kontak mata jangan terlalu lama dan penuh selidik. Pandangan mata sebaiknya biasa saja seperti kita memandang

---

<sup>36</sup> *Ibid*, h. 150-153

seorang sahabat atau famili sendiri, yaitu pandangan yang penuh kelembutan, ceria, dan gembira.

c. Senyum

Senyum yang manis merupakan gerakan bibir dan mulut yang dapat menyenangkan anggota. Dalam melayani anggota haruslah dengan senyum yang manis, namun bukan senyum yang dibuat-buat.

d. Gerakan

Gerakan tangan, kaki, kepala, dan seluruh tubuh janganlah terlalu kaku karena setiap gerakan mengandung arti tersendiri. Gerakan tangan jangan menunjukkan terlalu lama dan langsung ke arah anggota. Tangan juga jangan disilangkan di depan dada atau malah bertolak pinggang yang dapat menimbulkan kesan congkak.

Gerakan kepala juga jangan terlalu menunduk yang dapat menutup wajah. Jangan pula terlalu ditegakkan sehingga terkesan sombong. Demikian pula posisi tubuh perlu diperhatikan. Jangan melayani anggota dengan posisi tubuh miring atau membelakangi anggota. Jangan pula merunduk di depan anggota.

e. Cara Berjalan, Duduk, atau Berdiri

Cara berjalan, duduk, atau berdiri perlu diatur sebaik mungkin sehingga tampak menyenangkan dan anggun di depan anggota. Ketika berjalan dengan anggota usahakan anggota berjalan di samping kita atau di depan kita. Persilahkan anggota berjalan atau duduk lebih dulu. Namun dalam hal berdiri, usahakan dilakukan secara bersamaan, misalnya pada saat anggota akan berpamitan.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibid*, h. 171-173

## E. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa – dalam hal ini adalah bank (lembaga keuangan) – adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh di bawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.

Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat

konsumen tersebut terasa nyaman. Kalau nilai dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Atau jika nilai bagi anggota adalah tingkat return, maka tingkat return yang tinggilah yang mampu memberikan kepuasan baginya.<sup>38</sup>

Menciptakan nilai bagi anggota merupakan suatu proses usaha nilai yang diharapkan oleh anggota dan berupaya memenuhi keinginan tersebut dengan menyampaikan produk yang karakteristiknya cocok dengan karakteristik nilai yang diharapkan oleh anggota. Penilaian anggota terhadap jasa lembaga keuangan berkaitan dengan tingkat subjektivitas, aspirasi, emosi, kepuasan, keengganan, suasana hati, dan pengalamannya. Setidaknya, ada sebelas aspek yang perlu diperhatikan oleh para banker dalam membangun proses yang mampu mengarahkan operasional bank pada kualitas pelayanan yang baik, diantaranya:

1. *Acces*; faktor ini mencakup letak lembaga yang strategis, kemampuan untuk mencapai pasar sasaran, serta kemampuan yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat.
2. *Communication*; karyawan garis lini (terdepan) mampu berkomunikasi dengan anggota dan mutu komunikais itu sendiri menentukan mutu pelayanan yang diberikan kepada anggota.
3. *Helpfulness*; sikap dan perasaan senang membantu anggota dalam membuat keputusan untuk membeli, bersahabat, dan sopan ketika melayani anggota.

---

<sup>38</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 192-194

4. *Competence*; tingkat keterampilan mitra internal menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan untuk meyakinkan anggota tanpa harus bohong dicampur sumpah.
5. *Courtesy*; sikap sopan dan bersahabat dari mitra internal bank ketika melayani anggota.
6. *Reliability*; kehandalan produk bank dalam mewujudkan komitmen sesuai dengan promosi tahap awal transaksi dan konsistensi layanan dari waktu ke waktu sesuai promosi.
7. *Security*; segi kenyamanan dan keamanan bagi nasabah, baik fisik maupun proses delivery serta legalitas nasional dan global yang memberikan jaminan terhadap kehalalan operasinal.
8. *Tangibles*; memperlihatkan wujud fisik, seperti gedung, peralatan, dan semua fasilitas yang menunjang pekerjaan dan layanan serta kualitas mitra internal yang terlibat di dalamnya merupakan cerminan kualitas lembaga itu sendiri.
9. *Understanding customer*; tingkat pemahaman kebutuhan, keinginan anggota dan kemampuan mitra internal untuk berbicara dengan bahasa anggota.
10. *Perceived quality*; kualitas yang dipersepsikan anggota tentang citra, reputasi dan tanggung jawab bank terhadap anggota, persepsi anggota terhadap tingkat kualitas produk pesaing utama maupun lainnya yang sejenis.
11. *Self perceived role*; persepsi anggota tentang tingkat keterlibatannya dalam memengaruhi jasa yang diterimanya. Jika anggota terlibat dalam proses pemberian produk jasa, yang terjadi ternyata tidak baik, maka anggota tidak melimpahkan kesalahan pada lembaga yang

memberi jasa, yang pada akhirnya tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi kesediaan anggota menerima jasa produk itu sendiri.<sup>39</sup>

## F. Strategi Kepuasan Pelayanan

### 1. *Relationship Marketing Strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan)

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan anggota, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Anggota bukan hanya puas tetapi juga loyal pada bank kita. Oleh karena itu harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan anggota. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan anggota, agar anggota merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas anggota kepada bank, atau menimbulkan *word of mouth* yang positif.

### 2. Strategi Pelayanan Prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
- b. Melayani kebutuhan anggota di luar produk yang dijual.
- c. Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu anggota.
- d. Selalu melayani anggota dengan tepat waktu.

### 3. Strategi penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif

Keluhan anggota itu dapat berupa:

- a. Anggota tidak memperoleh apa yang dijanjikan lembaga.

---

<sup>39</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, h. 88-89

- b. Mendapatkan pelayanan yang kasar/kurang baik.
- c. Tidak/kurang diacuhkan oleh petugas.
- d. Tidak didengar saran-sarannya.
- e. Pelayanan lambat dan kurang akurat.

Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan:

- a. Empati terhadap anggota yang marah

Dalam menghadapi anggota yang emosi/marah, petugas harus bersikap empati, artinya mendengarkan keluhan tersebut dengan penuh pengertian.

- Jangan sampai anggota kehilangan muka.
- Hindarkan jawaban “Saya tidak dapat membantu anda” atau “Bukan tanggung jawab saya”

Biarkan dulu anggota melampiaskan keluhannya (amarahnya), tunjukkan pengertian anda, dan hadapi dengan bijaksana.

- b. Tangani keluhan dengan cepat dan akurat

Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi anggota, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinkan. Jelaskan cara penyelesaiannya.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar...* h. 205-207