

BAB IV
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TELLER UNTUK TERCIPTANYA
KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT HARAPAN UMAT PATI KCP
JAKENAN

A. Tingkat Pelayanan *Teller* Untuk terciptanya Kepuasan Anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan

1. Standar Penampilan *Teller*

- a. Mengenakan pakaian seragam, sesuai jadwal yang sudah ditentukan.
- b. Menjaga kerapian dan kebersihan penampilan.
- c. Tidak diperkenankan menggunakan sandal pada saat bertugas di kantor, tanpa alasan yang jelas.
- d. Pergunakan ID card selama jam kerja.
- e. Mengenakan pakaian muslimah, rapi dan sopan.
- f. Mengenakan jilbab menutup dada dan tidak transparan, rambut tertutup rapi, jilbab tidak diperkenankan dimasukkan di baju.
- g. Mengenakan bawahan rok panjang.
- h. Memakai sepatu formal dan berkaos kaki.⁵⁵

2. Standar Pelayanan *Teller*

Standar Pelayanan BMT Harapan Umat Pati berdasarkan prinsip 5S:

a. Senyum

Berikan senyum paling menawan kepada anggota setiap kali betatap muka di lingkungan kantor.

⁵⁵ Wawancara dengan Dwi Anisa, *Teller* BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 17 Januari 2017

- b. Salam
Usahakan untuk mengucapkan salam terlebih dahulu saat bertemu dengan anggota dan jawab salam yang diucapkan setiap anggota yang bersilaturahmi ke kantor.
 - c. Sapa
Bila ada kesempatan sapa lah anggota, misalnya dengan menanyakan kabar.
 - d. Sopan
Bersikap dan bertutur kata sopan saat berinteraksi dengan anggota dalam kondisi dan situasi apapun.
 - e. Santun
Selalu menjaga sikap dan tingkah laku yang mencerminkan adab-adab Islami.⁵⁶
3. Standar Operasional Pelayanan *Teller*
 - a. Menjawab salam anggota.
 - b. Menanyakan keperluan anggota.
 - c. Memberi pelayanan sesuai dengan keperluan anggota.
 - d. Teknis pelayanan transaksi:
 - Mengisi slip transaksi dengan disertai tandatangan anggota.
 - Memasukkan transaksi di IT dan mendokumentasikannya.
 - Menerima atau menyerahkan uang, memeriksa jumlah dan keasliannya.
 - Menyimpan uang pada tempat yang aman.
 - Melakukan cek ulang dan validasi.
 - Mengucapkan terimakasih pada anggota.
 - e. Hindari berjabat tangan dengan anggota lawan jenis.⁵⁷

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*

4. Standar Operasional Komunikasi dan Pemberian Informasi

a. Pada saat menerima telepon

- Angkat telepon sesegera mungkin, jangan sampai berdering lebih dari tiga kali.
- Pada saat menerima telepon ucapkan:
“BMT Harum, Assalamu’alaikum, ada yang bisa kami bantu?”
- Gunakan bahasa formal saat berkomunikasi.
- Jaga intonasi dan kejelasan pengucapapan.
- Tanyakan apabila ada pesan; catat pesan, dari siapa dan untuk siapa.

b. Pada saat memberikan informasi

- Hindari kata “tidak tahu” bila ada hal-hal yang kurang kita pahami, gunakan pilihan kata lain.
- Berikan penjelasan dan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami anggota.
- Jangan pernah menggunakan kalimat dan kata-kata kasar pada anggota dalam kondisi dan situasi apapun.⁵⁸

5. Menghadapi Anggota

Membangun hubungan lewat *TIPS*

- a. *Trust* (kepercayaan)
- b. *Integrity* (integritas)
- c. *Proactive* (proaktif)
- d. *Solution* (pemecahan)⁵⁹

6. Teknik Menghadapi Anggota yang Sulit

a. Anggota yang bersifat BERMUSUHAN/AGRESIF

- Tempatkan diri teller pada sikap yang professional.
- Berikan waktu untuk menurunkan emosi.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*

- Terlibat dalam masalah yang dihadapi anggota.
 - Suruh anggota duduk.
 - Hindari konfrontasi langsung.
 - Bersikap ramah.
 - Pertahankan kontak mata.
 - Jangan berbantah dengan anggota.
- b. Anggota yang bersifat MEMENTINGKAN DIRI SENDIRI
- Bersifat professional dan hangat.
 - Pancarkan sikap apresiatif.
 - Gunakan pertanyaan dugaan.
 - Perlihatkan ketulusan.
 - Bersikap percaya diri.
 - Hindari berlaku “bersaing”.
- c. Anggota yang MEMBUAT BINGUNG
- Ajukan pertanyaan untuk mendapatkan kejelasan.
 - Hindari menyalahkan/menuduh.
 - Bersikaplah tegas.
 - Berikan waktu anggota untuk menyampaikan pesannya.
 - Terima keluhan mereka.
- d. Anggota yang SUKA MENGELUH
- Simak keluhan anggota.
 - Usahakan tidak memberi penilaian terhadap keluhan.
 - Nyatakan apa yang mereka katakana dengan kata-kata teller sendiri.
 - Simak bahasa tubuhnya.
 - Pastikan bahwa sikap teller merupakan salah satu bagian dari pelayanan.
 - Mencoba mencari model pemecahan masalah.

- e. Anggota yang bersifat DEFENSI
 - Hindari perdebatan.
 - Jangan gunakan kata-kata yang menyalahkan.
 - Simak dengan simpati keluhan anggota.
 - Pastikan bahasa tubuh teller menghargai yang diucapkan anggota.
 - f. Anggota yang bersikap NEGATIF
 - Pandanglah anggota jenis ini sebagai potensi permasalahan.
 - Waspada terhadap sikap negative.
 - Waspadalah untuk bertindak tergesa-gesa.⁶⁰
7. Hal yang Dapat Dilakukan Terhadap Pelanggan yang Kecewa/Tidak Puas
- a. Penampilan Pribadi
 - Pakaian sopan dan rapi.
 - Wajah bersih (jangan memakai make up berlebihan).
 - Nafas segar.
 - Tangan dan kuku bersih.
 - b. Komunikasi Non Verbal
 - Ekspresi wajah.
 - Gerakan tubuh.
 - Nada/suara.
 - Merokok.
 - Mendesah.
 - Memaki.
 - c. Hindari kata-kata yang menimbulkan perbedaan.
 - “Saya bukan anda”.
 - Hindari memberi perintah.

⁶⁰ *Ibid.*

- Mengambil tanggungjawab.
 - Jangan membela diri.⁶¹
8. Teknik Menjalin Hubungan Baik dengan Konsumen
- a. Senyum
 - b. Simpati
 - c. Rendah hati⁶²
9. Cara Mengelola Emosi-emosi Ketika Berhubungan dengan Anggota
- a. Ketakutan
 - Mengontrol emosi diri dan punya kekuatan mengatasi masalah.
 - Pahami konsumen marah bukan kepada anda pribadi tapi pada “pelayanan”.
 - Ingat teller profesional harus berhadapan dengan anggota.
 - Perhatikan bahasa tubuh teller bahwa teller tertarik dan tidak memperlihatkan ketakutan.
 - Satu-satunya cara menghilangkan ketakutan terhadap anggota adalah dengan “bekerjasama dengan mereka”.
 - Berhentilah bersembunyi dengan anggota. Kembangkan citra diri dan perbaiki cara berbicara teller.
 - b. Kemarahan
 - Hindari sindiran dan bahasa tubuh yang bersifat konfrontatif.
 - Jangan pertahankan diri dengan membuat alasan-alasan.
 - Tawarkan minat untuk membantu konsumen.
 - Hapuskan kecenderungan dengan membuat asumsi tentang apa yang mereka katakan.
 - Pastikan teller mempunyai kapasitas mental dalam memberi layanan.
 - Hentikan kemarahan dengan selekas mungkin.

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*

- “Saya dapat menangani masalah ini dengan tenang dan akan memperlihatkan profesionalisme”.
- Berdoalah untuk memberi anda kekuatan.
- Akui bahwa teller marah, berbuatlah sesuai dengan tanggungjawab teller, tetap mempertahankan control dan keputusan pribadi.

c. Kesabaran

- Beri empati kepada anggota.
- Akui ketidaksabaran teller.
- Pertahankan suara, bahasa tubuh dan nada suara yang netral.
- Ajukan pertanyaan untuk kejelasan dan beri saran yang realistis.
- Hindari bersikap kasar dan merendahkan.
- Jangan menyela kecuali jika menginginkan penjelasan.

d. Memalukan

- Hindari berteriak atau memperlihatkan tanda-tanda fisik bahwa teller kecewa.
- Ingat, orang lain akan memberi simpati terhadap seseorang yang mendapat hinaan, bukan orang yang memberikan hinaan sekalipun itu benar.
- Jangan bersikap tidak sabar dan tidak ambil pusing, karena akan memperpanjang rasa sakit.
- Hindarkan tertawa yang menunjukkan kegugupan atau mencoba memperingan suasana hati, hal ini menambah minyak dalam kobaran api.
- Arahkan pandangan mata kepada anggota.
- Suruh duduk ditempat pribadi untuk membahas masalah.

- Nyatakan masalah mereka dan kesediaan anda untuk menanganinya dengan tepat.
- Minta maaf atas gangguan itu.

e. Celaan

- Emosi yang disertai celaan bisa berupa cacian, kebencian, hinaan, dan marah dalam tingkat yang berbeda-beda.
- Hindari berlaku klise dan membuat asumsi-asumsi yang menggolong-golongkan orang.
- Hindarkan menggunakan sudut pandang kesukaan di dalam interaksi teller dengan anggota
- Hati-hati terhadap bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang dapat memecah belah.

f. Kesedihan

- Kenali mengapa teller bersedih.
- Ubah cara memandang diri sendiri dan dunia.
- Ungkapkan rasa prihatin dan frustrasi teller kepada sahabat atau teman yang bisa di percaya.
- Pelajari bagaimana keluar dari suasana batin yang menyedihkan.
- Kenali kekuatan dan hal yang positif yang teller miliki.
- Isi jiwa dengan pikiran yang memberi semangat.
- Bergaul dengan orang yang positif.
- Baca buku positif, hadiri seminar yang membahas motivasi.
- Dorong diri teller untuk bersikap positif.⁶³

⁶³ *Ibid.*

B. Kepuasan Anggota BMT Terhadap Pelayanan *Teller* di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan

Kepuasan anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan, menurut ibu Aldo yang sering berkontak langsung dengan *teller*, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *teller* selama bertransaksi baik, *teller* menggunakan bahasa sehari-hari sehingga dapat dimengerti. Selain itu, *teller* juga menggunakan bahasa tubuh yang apik sehingga enak dipandang sebagai pelengkap pelayanan.⁶⁴ Menurut bapak Suhari, pelayanan yang diberikan *teller* cukup memuaskan, karena selain cepat dalam melayani transaksi, *teller* juga bisa dijadikan tempat untuk bercerita dan *teller* merespon dengan baik setiap bapak Suhari menceritakan keluh kesahnya ketika bekerja.⁶⁵ Menurut bapak Bambang, pelayanan yang diberikan oleh *teller* terbilang cukup baik, karena saat memproses transaksi yang cepat, sehingga tidak menunggu lama. Selain cepat, *teller* juga jeli, selama bapak Bambang bertransaksi, *teller* tidak pernah melakukan kesalahan input nominal yang ditabung.⁶⁶

Sedangkan menurut ibu Muji, pelayanan *teller* kurang begitu memuaskan, karena kurang senyum, walau kurang senyum, ibu Muji mengatakan bahwa *teller* memproses transaksi dengan cepat, sehingga tidak memakan waktu lama dan tidak menunggu lama.⁶⁷ Menurut Ibu Tini, pelayanan yang diberikan *teller* cukup memuaskan, karena *teller* melakukan transaksi dengan cepat, sehingga jika sedang tergesa-gesa, tidak menunggu terlalu lama. Namun, *teller* kurang senyum dan kurang

⁶⁴ Wawancara dengan ibu Aldo di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 17 Januari 2017

⁶⁵ Wawancara dengan bapak Suhari di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 18 Januari 2017

⁶⁶ Wawancara dengan bapak Bambang di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 18 Januari 2017

⁶⁷ Wawancara dengan ibu Muji di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 18 Januari 2017

ramah jika kita mengajukan pertanyaan tentang pengajuan pembiayaan. *Teller* hanya menjelaskan singkat apa saja yang harus dilengkapi.⁶⁸ Menurut mbah Munarti, pelayanan yang dilakukan *teller* sangat memuaskan, karena *teller* membantu dalam melakukan transaksi mulai dari menuliskan slip, membantu menghitung uang yang dibawa, dan menjelaskan transaksi yang dilakukan, misalnya menjelaskan saldo akhir setelah selesai transaksi.⁶⁹

Menurut ibu Diah, pelayanan *teller* kurang memuaskan, karena terkadang *teller* kurang senyum, dan setelah selesai transaksi terkadang *teller* langsung duduk sebelum anggota meninggalkan meja *teller*.⁷⁰ Sedangkan menurut mbak Ani, pelayanan yang diberikan *teller* cukup memuaskan, karena transaksi yang dilakukan *teller* cepat.⁷¹ Menurut bapak Pujiono, anggota baru yang ingin mengajukan pembiayaan, pelayanan *teller* memuaskan, karena setiap pertanyaan yang diajukan dijawab dengan baik dan jelas oleh *teller* sehingga persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan pembiayaan mudah dipersiapkan.⁷²

Sedangkan menurut ibu Murti, pelayanan yang diberikan *teller* saat bertransaksi memuaskan, karena *teller* langsung menanggapi apa yang diinginkan, dan dalam melakukan transaksi cepat, sehingga bisa menghemat waktu menunggu. *Teller* juga bisa diajak bergurau sehingga membuat anggota nyaman jika ingin bercerita dan bergurau.⁷³ Ibu Salsa

⁶⁸Wawancara dengan ibu Tini di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 19 Januari 2017

⁶⁹Wawancara dengan mbah Munarti di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 19 Januari 2017

⁷⁰Wawancara dengan ibu Diah di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 23 Januari 2017

⁷¹Wawancara dengan mbak Ani di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 23 Januari 2017

⁷²Wawancara dengan bapak Pujiono di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 23 Januari 2017

⁷³Wawancara dengan ibu Murti di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 24 Januari 2017

berpendapat, pelayanan *teller* di kantor kurang memuaskan, karena kurang senyum, namun dalam memproses transaksi, *teller* melakukannya dengan cepat dan tepat.⁷⁴ Sedangkan menurut ibu Jaiz, pelayanan yang diberikan oleh *teller* memuaskan, karena cepat dalam memproses transaksi, jika ada yang kurang dimengerti lalu ditanyakan, *teller* memberikan informasi dengan detail, sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁷⁵

Sedangkan menurut bapak Naryo, pelayanan *teller* cukup memuaskan, melaksanakan transaksi dengan cepat, hanya saja perlu diperhatikan dalam penampilan, karena *teller* kurang polesan *make up*, sehingga wajah terlihat begitu pucat layaknya sedang sakit.⁷⁶ Bapak Sukiran memberikan pendapat bahwa pelayanan yang dilakukan *teller* memuaskan, karena selama melakukan transaksi, *teller* juga bisa diajak bercerita dan bergurau, jadi pada saat menunggu transaksi, suasana tidak terlalu hening.⁷⁷ Ibu Mawar pun sependapat dengan bapak Sukiran, dalam melaksanakan transaksi, *teller* memberikan suasana yang ceria sehingga tidak bosan saat menunggu transaksi dan transaksi yang dilakukan *teller* cepat.⁷⁸

⁷⁴Wawancara dengan ibu Salsa di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 24 Januari 2017

⁷⁵Wawancara dengan ibu Jaiz di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 26 Januari 2017

⁷⁶Wawancara dengan bapak Naryo di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 26 Januari 2017

⁷⁷Wawancara dengan bapak Sukiran di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 31 Januari 2017

⁷⁸Wawancara dengan ibu Mawar di Kantor BMT Harapan Umat KCP Jakenan pada 31 Januari 2017

C. ANALISIS

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang didapat oleh peneliti, saat memberikan pelayanan, *teller* BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan melakukan transaksi input data yang cepat, sehingga anggota tidak terlalu lama menunggu saat proses transaksi. Lalu saat melakukan transaksi, terkadang *teller* bergurau dengan anggota sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan harmonis serta terlihat kekeluargaan antara *teller* dan anggota.

Namun, terkadang *teller* kurang begitu ramah terhadap anggota yang terlalu banyak bertanya. Hal tersebut terjadi karena ketika *teller* sudah menjawab pertanyaan, anggota tidak memperhatikan jawaban yang sudah dipaparkan oleh *teller*, sehingga *teller* harus menjelaskan kembali apa yang sudah dipaparkannya. Selain itu, banyak anggota yang membuat bingung dalam menyampaikan apa yang diinginkan sehingga *teller* juga harus bertanya kembali apa yang diinginkan.

BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan, *teller* juga berperan sebagai *customer service*, sehingga jika ada anggota baru yang ingin membuka rekening dan pengajuan pembiayaan, *teller* yang melakukan pembuatan buku dan pembuatan akad (pengajuan pembiayaan). Jika ada anggota baru yang ingin membuat buku tabungan, *teller* melayani dengan ramah, terkadang di selingi dengan candaan dan bercerita sehingga membuat anggota baru yang membuka rekening di BMT merasa nyaman jika menabung di BMT. Untuk anggota yang mengajukan pembiayaan, *teller* juga menjelaskan persyaratan dan proses pengajuan pembiayaan dengan ramah, sehingga anggota yang ingin mengajukan pembiayaan akan mudah dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Saat menjelaskan proses pembiayaan, *teller* menjelaskan amat detail, sehingga membuat anggota mengerti tentang alur untuk pengajuan pembiayaan.

Dalam berkomunikasi dan memberikan informasi, *teller* memberikan penjelasan dengan bahasa sehari-hari, sehingga anggota dapat memahami yang dimaksud oleh *teller*. *Teller* juga tidak menggunakan bahasa yang kasar, namun terkadang nada intonasi *tellersedikit* meninggi ketika ada anggota yang kurang memahami penjelasan yang diberikan oleh *teller* dan *teller* harus menjelaskan kembali apa yang sudah dipaparkan. *Teller* juga menggunakan komunikasi non verbal dengan bahasa tubuh sehingga membuat anggota terlihat puas dengan ekspresi yang diperlihatkan oleh *teller*.

Untuk standar pelayanan, *teller* sudah melakukannya dengan baik, mulai dari senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Namun, terkadang *teller* kurang senyum ketika sedang bertatap muka dengan anggota. Hal tersebut dikarenakan jika sedang ada masalah di dalam kantor misalnya ada anggota yang sebelumnya melakukan komplain atas penghitungan uang yang salah saat menabung atau meja kerja *teller* yang tidak rapi yang membuat *teller* susah mencari barang yang akan digunakan untuk transaksi misalnya slip dan pulpen yang terselip.

Cara pengelolaan emosi-emosi ketika berhubungan dengan konsumen yang dilakukan *teller* sudah cukup baik. Namun terkadang *teller* tidak sabar saat menghadapi anggota yang banyak bertanya dan menjelaskan apa yang ditanya terlalu cepat sehingga membuat anggota sulit memahami apa yang dikatakan oleh *teller*. Jika ada gangguan IT atau lama dalam proses bertransaksi *teller* mengucapkan kata maaf, dan *teller* mengajak anggota untuk membicarakan fenomenal yang terjadi di lingkungan sekitar sehingga tidak menimbulkan rasa jenuh ketika sedang menunggu transaksi.

Teknik dalam menghadapi anggota yang sulit, *teller* dinilai cukup memuaskan, karena *teller* mendengarkan semua keluhan yang

disampaikan oleh anggota tanpa memotong pembicaraan anggota. Ketika anggota sudah menjelaskan secara detail apa yang dikeluhkan, *teller* baru menjelaskan apa yang dibutuhkan oleh anggota, misal ada anggota yang berkeluh kesah tentang jaraknya BMT dari rumahnya sehingga terkadang membuat anggota tersebut kesusahan jika ingin menabung, lalu *teller* mencari model pemecahan masalah dengan menawarkan sistem jempot bola yang akan diserahkan ke marketing BMT.

Dalam berpenampilan, *teller* kurang begitu menarik, karena *teller* tidak berpoles *make up* sehingga terlihat pucat di wajah, dan terkadang *teller* menggunakan sandal di kantor. Untuk seragam, *teller* jarang menggunakan seragam. Hal tersebut dikarenakan seragam *teller* sudah tidak cukup sehingga *teller* tidak memakai seragam. Namun, saat tidak menggunakan seragam, *teller* menggunakan pakaian yang warna dan coraknya tidak jauh berbeda dengan seragam pada hari itu, sehingga tidak terlalu terlihat berbeda dari karyawan yang lain yang menggunakan seragam. Untuk jilbab, *teller* menggunakan jilbab yang menutup dada dan tidak transparan, rambut tertutup rapi, dan jilbab tidak dimasukkan ke dalam baju.

Teller melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, mulai dari menjawab salam anggota, menanyakan keperluan anggota datang ke BMT, memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan anggota. Namun pada saat angkat telepon terkadang *teller* terlalu lama mengangkat, sehingga berdering lebih dari tiga kali dan itu pasti membuat penelepon menunggu lama untuk berkomunikasi.

Sejauh ini, anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *teller*, karena *teller* melakukan transaksi dengan cepat dan tepat, sehingga tidak terlalu lama menunggu. Dalam menginput transaksi pun, *teller* tidak pernah melakukan

kesalahan input nominal yang ditabung. Jika ada yang kurang dimengerti lalu ditanyakan, *teller* memberikan informasi dengan detail, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih ada anggota yang merasa belum puas dengan pelayanan *teller* karena ketika sedang bertatap muka dengan anggota, *teller* jarang tersenyum.