

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Customer Service*

Pelayanan nasabah atau *customer service* di BMT merupakan jasa yang diberikan oleh BMT kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional BMT sehari-hari. Terjadinya persaingan antar lembaga mikro yang semakin ketat seperti sekarang ini, berdampak kepada semua nasabah berkeinginan atau dapat memilih pelayanan mana yang terbaik dari BMT melalui kemudahan berhubungan dengan BMT, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas BMT baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

1. Pengertian *Customer Service*

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁴

2. Peranan dan Tugas *Customer Service*¹⁵

Tugas pokok *Customer Service* adalah:

- a. Membantu nasabah untuk memberikan informasi dan formulir
- b. Membantu menyelesaikan pengaduan nasabah
- c. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
- d. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan
- e. Mempertahankan nasabah agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik nasabah yang baru

¹⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2004, h. 202.

¹⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h.

3. Syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *Customer Service*¹⁶

a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal, berat badan ideal. Selain itu *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, tak hanya jiwa tapi rohaninya pun juga harus sehat.

b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental yang dimaksud adalah seorang *customer service* harus mempunyai sifat percaya diri sehingga dapat meyakinkan nasabah. Jika percaya diri sudah dimiliki maka perilaku sabar, ramah, murah senyum serta tanggung jawab akan mengikuti apapun kondisinya meski nasabah sedang menyampaikan kemarahan atau komplain.

c. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan (*first impression*). Kesan pertama tidak dapat di buat namun di upayakan dari hati berperilaku sopan, ramah, murah senyum, bersifat humor jika diperlukan, gesit, enerjik, mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi maupun terhadap hal-hal negatif, tidak mudah marah, dan gerakan tubuh yang sesuai.

d. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, mudah bergaul dengan semua kalangan dan memiliki budi pekerti luhur.

¹⁶ Kasmir, *Etika....* h. 194.

B. *Service Excellence*

Pelayanan yang baik memungkinkan BMT untuk memperkuat kesetiaan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar (*market share*), karena itu pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam operasional BMT itu sendiri.

1. Pengertian *Service Excellence*

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.¹⁷ Pelayanan prima memiliki beberapa pengertian yaitu:¹⁸

- a. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan seperti seorang nasabah mendapatkan email ucapan ulang tahun dari perusahaan perbankan tempat ia menabung, maka nasabah akan merasa diberikan perhatian khusus dan merasa dihargai.

¹⁷ A. A. Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006, h. 20.

¹⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen....* h. 17.

- b. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

2. Tujuan *Service Excellence*

Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu:¹⁹

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah berpalingnya pelanggan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.
- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

3. Ciri-ciri *Service Excellence*

- a. Nasabah merasa dipentingkan.
- b. Nasabah merasa diutamakan.
- c. Nasabah merasa dihargai.
- d. Nasabah merasa diperhatikan.
- e. Nasabah merasa dilayani dengan mudah.
- f. Nasabah merasa dilayani dengan cepat.
- g. Nasabah merasa dilayani dengan tepat dan benar.
- h. Nasabah merasa dibantu dan diberi jalan keluar.
- i. Nasabah merasa mendapatkan apa yang diharapkan.
- j. Nasabah merasa puas dan terkesan.

¹⁹ Nina Rahmayanty, *Manajemen....* h. 8.

C. Landasan Hukum

1. Landasan Hukum Menurut *Al-Quran*

Menjadi seorang *customer service* salah satu tugasnya adalah memberikan segala informasi yang di butuhkan nasabah maupun yang di amanatkan BMT untuk di sampaikan kepada nasabah.

Allah SWT berfirman :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*” (QS. An Nisa:58)²⁰

Allah SWT berfirman :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “*Maka bicaralah kamu berdua kepadanya dengan yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.*” (QS.Thaha:44)²¹

2. Landasan Hukum Menurut *Hadits*

Seorang *customer service* dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk selalu profesional.

Rasulullah SAW bersabda:

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Transliterasi*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 162.

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Transliterasi*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 606.

إِنَّ اللَّهَ تَبَا رَكَ وَتَعَا لِي يَحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقِنَهُ

“Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya” (HR. Baihaqi)

D. Standar Pelayanan Prima

1. Aspek Dasar Bagi *Service Excellence* (Pelayanan Prima)²²
 - a. *Ability* (Kemampuan)

Memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (*public relation*).
 - b. *Attitude* (Sikap)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat di hadapan nasabah.
 - c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun *non-fisik* yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.
 - d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya.
 - e. *Action* (Tindakan)

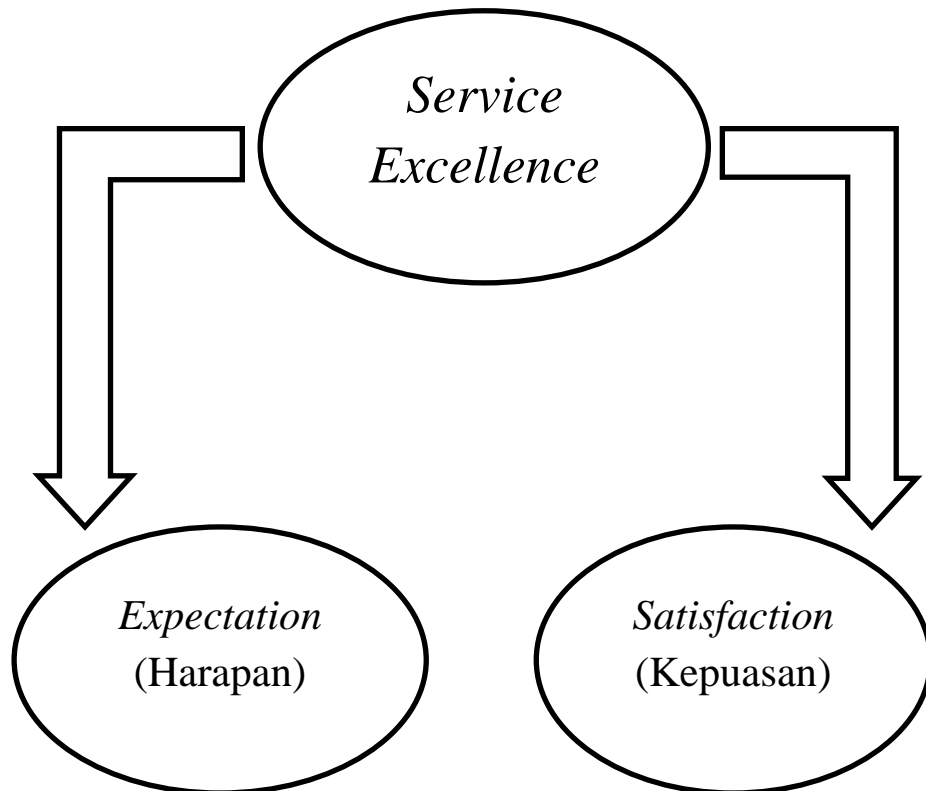
Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
 - f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah.

²² Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Computindo, 2004. h. 31.

2. Orientasi *Service Excellence* (Pelayanan Prima)²³

Gambar 1. Orientasi Pelayanan Prima



a. Harapan nasabah

- 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.
- 8) Ingin diperhatikan.
- 9) Ingin diutamakan.

²³ Adya Barata, *Dasar-Dasar...* H. 38.

- 10) Ingin diistimewakan.
- 11) Ingin dipentingkan.
- 12) Ingin dihargai.
- b. Yang Tidak Diinginkan Nasabah
 - 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.

3. Kualitas *Service Excellence* (Pelayanan Prima)²⁴

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan atau nasabah. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

b. *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dengan dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

²⁴ Buchory dan Herry Ahmad, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006. h. 110-111

d. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi, dan sopan santun.

e. *Emphaty* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberika kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

4. Standar Terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

a. Standar *Ability* (Kemampuan) *Front Liner*²⁵

Mampu berkomunikasi verbal dengan Bahasa Indonesia Baku dengan baik atau bahasa daerah yang benar pula. Mampu berkomunikasi dengan bahasa tubuh (mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani, dan sebagainya). Mampu menggunakan alat komunikasi (Telepon, HP, Fax, PABX, e-mail) dengan baik. Menguasai produk *Knowledge* dengan baik. Menguasai prosedur, alat, dan bukti transaksi.

b. Standar *Attitude* (Sikap)²⁶

Pada saat melayani nasabah tunjukan sikap ramah dan senyum yang tulus walaupun nasabah marah namun sikap seorang *Customer Service* harus melayani dengan ramah dan penuh perhatian, perhatian dengan mata melihat dan memperhatikan dengan antusias, hormat dengan anggukan dan sedikit membungkukan tubuh bagian atas, menghargai dengan cara bertanya, mendengarkan dan membantu. Selain itu *Customer Service* juga harus tetap berpegang kepada SOP yang berlaku namun jangan sampai terlihat kaku dan terlalu formal, cairkan

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003. h. 219.

²⁶ *Ibid.* h. 222

suasana dengan sapaan-sapaan yang akrab tapi tetap sopan dan hormat.

c. Standar *Apearance* (Penampilan)

1) Pakaian Wanita²⁷

- a) Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat wanita, baju atas harus menutup sampai bagian pinggul dan tidak boleh dimasukkan ke dalam baju bagian bawah.
- b) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
- c) Bawahan bisa bermodel rok, blus (berkesan resmi), tidak diperkenankan memakai kulot (berkesan santai), dan yang utama tidak boleh ketat dan transparan.
- d) Baju harus berlempang panjang, kerah depan dan belakang tertutup, tidak transparan, tidak ketat, dan berwarna harmonis dengan bawahan.
- e) Jilbab atau kerudung harus menutup leher dan kerah depan sampai dada, warna harus serasi dan harmonis dengan warna baju.

2) Pakaian Seragam Wanita²⁸

- a) Pakaian seragam harus dikenakan sesuai dengan jadwal pemakaian dan harus dilengkapi dengan *Id-Card*.
- b) Pakaian seragam harus di jaga kerapiannya dan kebersihannya.
- c) Pakaian seragam yang tidak layak pakai (rusak, sobek, berlubang, berwarna kusam) tidak boleh dikenakan lagi dan wajib mengenakan seragam yang baru.

²⁷ Pratama Cinta, “BAB 3 STANDAR LAYANAN PERBANKAN. Mengidentifikasi standar layanan yang berlaku di industri perbankan Menjelaskan standar penampilan, kebersihan dan kerapian.” <http://slideplayer.info/slide/2609728/#>, diakses tanggal 1 April 2016 pukul 10:00 WIB.

²⁸ *Ibid.*

3) Pakaian Bebas Wanita²⁹

- a) Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat wanita, baju diatas tidak boleh dimasukkan ke dalam baju bagian bawah atau celana, dan baju atas harus menutup sampai bagian pinggul.
- b) Tidak perlu memakai *Id-Card*
- c) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.

4) Sepatu Wanita³⁰

- a) Sepatu resmi atau pantofel, model baku polos tertutup hak 3 cm sampai 7 cm, warna gelap (hitam dan coklat), tanpa hiasan apapun.
- b) Hindari sepatu dengan sol datar atau terlalu tinggi, bertali dan terbuka karena mengurangi kesan profesional.
- c) Untuk menambah kerapian dan meningkatkan penampilan serta menutup aurat lebih sempurna disarankan untuk mengenakan kaos kaki yang halus, lembut dan warna senada dengan warna kulit.
- d) Sandal hanya digunakan pada area *wudhu*.

5) *Accessories* Wanita³¹

- a) *Accessories* tidak lebih dari 3 titik: jam tangan, cincin, gelang tangan. Hindari model yang dapat mengganggu aktifitas kerja (terlalu meriah atau mencolok).
- b) Tidak diperkenankan memakai gelang kaki, kalung dikeluarkan dari jilbab, dan cincin di gunakan di ibu jari.

6) Tata Rias Muka Wanita³²

- a) *Make up* muka tipis dan sesuai tatanan wajah.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

- b) Alis mata mengikuti alur garis mata secara halus.
 - c) Maskara dikenakan tipis.
 - d) *Eye Shadow* sesuai bentuk mata dengan warna yang senada dengan pakaian atau warna tidak mencolok.
 - e) *Lipstick* senada dengan warna bibir (tidak menyala dan terlalu tebal).
- 7) Pakaian Pria³³
- a) Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat pria, baju atas harus dimasukkan ke dalam baju bagian bawah.
 - b) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
 - c) Bawahan memakai celana panjang bahan, tidak boleh memakai jeans
 - d) Baju harus berlengan panjang, kerah depan dan belakang tertutup, tidak transparan, tidak ketat, dan berwarna harmonis dengan bawahan.
- 8) Pakaian Seragam Pria³⁴
- a) Pakaian seragam harus dikenakan sesuai dengan jadwal pemakaian dan harus dilengkapi dengan *Id-Card*.
 - b) Pakaian seragam harus di jaga kerapiannya dan kebersihannya.
 - c) Pakaian seragam yang tidak layak pakai, tidak boleh dikenakan lagi dan wajib mengenakan seragam yang baru.
- 9) Pakaian Bebas Pria³⁵
- a) Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat pria, baju diatas dimasukkan ke dalam baju bagian bawah atau celana.

³³ Pratama Cinta, “BAB 3 STANDAR LAYANAN PERBANKAN. Mengidentifikasi standar layanan yang berlaku di industri perbankan Menjelaskan standar penampilan, kebersihan dan kerapian.” <http://slideplayer.info/slide/2609728/#>, diakses tanggal 1 April 2016 pukul 10:00 WIB.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

- b) Tidak perlu memakai *Id-Card*.
- c) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.

10) Dasi³⁶

- a) Dasi sesuai dengan ketentuan berasal dari bahan yang tidak mudah kusut dan halus.
- b) Simpul dasi berbentuk segitiga.
- c) Panjang dasi menyentuh ikat pinggang dan lebar dasi disesuaikan dengan lebar bidang dada.
- d) Ikat pinggang ukuran standar, kepala ikat pinggang disesuaikan dengan tali ikat pinggang dan tidak mencolok.

11) Sepatu Pria³⁷

- a) Sepatu model formal dan tanpa tali.
- b) Tidak boleh menggunakan sepatu berbahan kanvas atau kets karena mengurangi kesan profesional.
- c) Kaos kaki berwarna sama dengan celana panjang atau sepatu.
- d) Sandal hanya digunakan pada area *wudhu*.

12) *Accessories* Pria³⁸

- a) *Accessories* yang boleh digunakan adalah jam tangan dan cincin (bila sudah menikah). Hindari model yang dapat mengganggu aktifitas kerja (terlalu meriah atau mencolok).
- b) Tidak diperkenankan memakai kalung.

13) Tata Rias Muka Pria³⁹

- a) Tidak diperkenankan bagi karyawan pria untuk memakai *make up*.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

- b) Bila wajah berminyak, cuci muka dengan sabun pembersih muka.
- c) Rambut pendek, rapi, dan bersih serta tidak menutupi mata. panjang rambut tidak melebihi kerah kemeja.
- d) Warna rambut natural wajah.
- e) Kumis dan bulu hidung dicukur rapi, tidak memanjangkan jambang, yang memelihara jenggot dipotong rapi.
- f) Rambut diberi jel agar terlihat segar dan disisir rapi kearah samping, tidak boleh model *mohawk*.

d. Standar *Attention* (Perhatian)⁴⁰

- 1) Memberi perhatian secara baik kepada setiap nasabah yang dihadapi tanpa pilih kasih.
- 2) Bila ada nasabah yang kelihatan bingung atau mengalami kesulitan dengan administrasi transaksi, berilah perhatian dengan menyapa dan menanyakan apa yang bisa dan perlu dibantu.
- 3) Bila ada nasabah yang kelihatan resah atau gelisah tidak sabar menunggu antri atau pelayanan, berilah perhatian dengan menyapa dan sampaikan permohonan maaf karena tidak dapat melayani dengan cepat dan mohon pengertiannya untuk sedikit bersabar.
- 4) Bila nasabah membawa serta anaknya yang masih kecil, berilah perhatian dengan menyapanya menanyakan namanya dan memberi pujian yang pas kepada anak tersebut.

e. Standar *Action* (Tindakan atau Ucapan)

- 1) Standar Ucapan (*Greeting*)⁴¹
 - a) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*)
 - b) Menjawab ucapan salam bagi muslim (*Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh*)

⁴⁰ Abdullah Yazid, “Standar Pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera”, Mranggen: BMT BUS Mranggen, t.d.

⁴¹ *Ibid.*

- c) Menjawab ucapan salam bagi non muslim (*Wa'alaikum salam*)
- 2) Standar *Direct Contact* (Tatap Muka)⁴²
 - a) Ucapkan salam.
 - b) Dibuka dengan *magic word* (Keinginan untuk membantu)
 - c) Ditutup dengan ucapan terima kasih.
 - d) Sebutkan nama bila telah mengenal.
 - 3) Standar *External Indirect Contact* (Bertelepon)⁴³
 - a) Ucapkan salam.
 - b) Sebutkan nama kantor.
 - c) Sebutkan nama.
 - d) Sebutkan keinginan untuk membantu.
 - 4) Standar *Internal Call* (Telepon *Internal*)⁴⁴
 - a) Ucapkan salam.
 - b) Sebutkan nama.
 - c) Sebutkan keinginan untuk membantu.
 - d) Sebutkan nama bila tahu.
 - 5) Standar Oper Panggilan Telepon⁴⁵
 - a) Ucapkan salam.
 - b) Sebutkan nama kantor.
 - c) Sebutkan nama.
 - d) Sebutkan keinginan untuk membantu.
 - e) Tanyakan keperluannya.
 - f) Dipersilahkan menunggu.
 - g) Tekan *hold*.
 - h) *Call PBX* ke pesawat yang dituju.

⁴² Abdullah Yazid, “Standar Pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera”, Mranggen: BMT BUS Mranggen, t.d.

⁴³ Muhamad Lutfi, “Cara Menerima Telepon dan Menelepon yang Baik”, <http://muhamadlutfi96.blogspot.com/2013/30/cara-menerima-telepon-dan-menelepon>, diakses tanggal 2 April 2016 pukul 13:00 WIB.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ *Ibid.*

- i) Ucapkan salam atau jawab salam.
 - j) Tanyakan kepada yang berkepentingan apakah mau menerima telepon dan jelaskan keperluannya.
 - k) Bila dapat diterima pesawat *Customer Service* langsung ditutup.
 - l) Bila tidak dapat diterima maka tekan *hold* dan sampaikan alasan tidak dapat menerima telepon.
- 6) Standar Etika Bertelepon⁴⁶
- a) Angkat gagang telepon tanpa menimbulkan suara.
 - b) Berbicara dengan nada sopan dan lembut.
 - c) Berbicara dengan aksan dan intonasi yang jelas.
 - d) Berbicara sesuai keperluan, hindari bergurau dan berdebat serta tertawa lepas.
 - e) Saat berbicara bibir atau mulut tidak boleh menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
 - f) Saat berbicara pangkal *microphone* harus berada tepat di depan vivir dengan jarak antara 3 cm sampai 10 cm
 - g) Saat berbicara di telepon tidak boleh sambil makan.
 - h) Tutup atau taru gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon dengan ditandai terdengarnya nada putus atau *off*.
- 7) Standar Saat Berdiri⁴⁷
- a) Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah tubuh bagian atas agak dibungkukkan ± 75 derajat.
 - b) Posisi tangan lepas ke bawah (tidak berkacak pinggang atau dibelakang), bila berhadapan langsung dengan nasabah tangan di bawah pusar.
 - c) Rentang kaki tidak melebihi lebar bahu.

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ Abdullah Yazid, “Standar Pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera”, Mranggen: BMT BUS Mranggen, t.d.

- 8) Standar Saat Duduk⁴⁸
 - a) Posisi tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja.
 - b) Posisi tangan di atas meja.
 - c) Kaki rapat.
 - d) Seluruh tubuh dan wajah menghadap nasabah.
- 9) Standar Jabat Tangan⁴⁹
 - a) Tubuh agak membungkuk.
 - b) Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.
 - c) Jabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri lepas kebawah.
 - d) Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan sebut nama anda dengan jelas.
 - e) Bila *Customer Service* dalam posisi duduk maka harus berdiri.
- 10) Standar Saat Berbicara⁵⁰
 - a) Antusias, intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu.
 - b) Tetap tersenyum, tidak mendominasi pembicaraan dan tidak berdebat.
 - c) Menjadi pendengar yang baik.
 - d) Perhatikan atau lihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung.
 - e) Berikan selingan pujian dengan *magic word*.
- f. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)
 - 1) Bila Melakukan Kesalahan⁵¹
 - a) Tidak diperbolehkan ngotot membela diri.
 - b) Tunjukkan ekspresi penyesalan.

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

- c) Sampaikan permohonan maaf atas yang telah diperbuat dan berjanji tidak terulang kembali.
 - d) Segera lakukan perbaikan atau pembedulan sesuai dengan prosedur.
 - e) Tidak melemparkan masalah kepada orang lain.
- 2) Bila Mengecewakan nasabah⁵²
- a) Tunjukkan ekspresi penyesalan.
 - b) Sampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.
 - c) Segera lakukan perbaikan pelayanan.
 - d) Tidak melemparkan masalah kepada orang lain.
- 3) Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu⁵³
- a) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresaan nasabah (rasa empati)
 - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
 - c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan.
 - d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.
- 4) Bila Tidak Bisa Menepati Janji⁵⁴
- a) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
 - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

- c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji.
 - d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.
- 5) Bila Mendapat Komplain Nasabah⁵⁵
- a) Layani dengan tetap bersikap ramah dan antusias.
 - b) Dengarkan dengan tenang dan sabar apa yang menjadi persoalan nasabah, tidak diperbolehkan menyela pembicaraan nasabah sampai nasabah tuntas menyelesaikan keluhannya.
 - c) Bila anda memang yang harus bertanggung jawab atau memang memahami persoalan dan mampu menyelesaikan maka layani dengan tenang, ramah dan sabar.
 - d) Bila anda 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.
- 6) Bila Mendapat Kritik Dan Saran Dari Nasabah⁵⁶
- a) Terima dan dengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.
 - b) Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
 - c) Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.
 - d) Ekspresikan rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*