

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peranan

Peranan merupakan pola tindakan atau perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki status tertentu, artinya jika seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Menurut David Berry (2019) Ada beberapa definisi peranan yang dikemukakan yaitu Peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.

Menurut Soerjono Soekanto (2017) Dimensi peranan mencakup dalam tiga hal yaitu:

1) Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam artian ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi:

a) Cara lebih menonjol di dalam hubungan antar individu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.

- b) Kebiasaan sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c) Tata kelakuan merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d) Adat istiadat merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat.
- 2) Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 - 3) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

2.2. Customer Service

2.2.1 Pengertian Customers Service

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *Customer Service*, Teller. Namun, istilah *Customer Service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Service*.

Menurut Kasmir (2016) Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* adalah

memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* Bank dalam dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah Bank.

Pelayanan *customer service* yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang km 3,5 Palembang berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah. Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang km 3,5 Palembang diharapkan nasabah akan merasa puas. Jika nasabah merasa puas maka yang diharapkan oleh bank adalah perekomendasiannya kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang km 3,5 Palembang dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Kurniawan (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan peranan *Customer Service* dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketangkapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangible* (berwujud).

Masing-masing Dimensi kualitas pelayanan peranan customer service ini memiliki indikator yaitu sebagai berikut :

1. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator :
Kemampuan *customer service* untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, diukur dengan empat indikator, yaitu:
 - a. *Customer service* selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan
 - b. *Customer service* memberikan perhatian terhadap masalah nasabah

c. *Customer service* menyelesaikan pelayanan tepat waktu

2. Untuk dimensi *Responsiveness* (Ketangkapan) terdiri atas indikator :
Kemauan *customer service* untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas, diukur dengan empat indikator, yaitu:

- a. *Customer service* selalu bersedia membantu nasabah
- b. *Customer service* menjelaskan secara detail produk yang diminati nasabah
- c. Nasabah tidak dibiarkan menunggu lebih dari 3 kali dering telepon untuk pelayanan *Customer service* dapat menangani komplain nasabah hingga tuntas

3. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator :

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan *customer service* untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank, diukur dengan empat indikator yaitu:

- a. *Customer service* selalu bersikap profesional dan ramah
- b. *Customer service* mampu menjawab semua pertanyaan nasabah
- c. Nasabah selalu merasa nyaman bertransaksi dengan *customer service*

4. Untuk dimensi *Emphaty* (Empati) terdiri atas indikator :

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan *customer service* kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah, diukur dengan empat indikator, yaitu:

- a. *Customer service* memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
- b. *Customer service* memberikan pelayanan nasabah dengan sebenar-benarnya agar nasabah merasa nyaman dan senang.
- c. Nasabah merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh *customer*

service

5. Untuk dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas :

Kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bank dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, diukur dengan empat indikator yaitu:

- a. Jenis formulir tersedia dan nasabah tidak mengalami kesulitan mengisinya
- b. *Customer service* memiliki penampilan yang rapi dan professional
- c. Ruang tunggu bank bersih dan nyaman dengan peralatan yang modern

2.2.2 Fungsi dan tugas Customer Service

Seorang *Customer Service* harus mengerti dan memahami fungsi dan tugasnya. Fungsi dan tugas *Customer Service* harus dapat diterapkan sesuai dengan apa yang telah dipelajari oleh *Customer Service*. Tidak hanya diterapkan saja, tetapi *Customer Service* harus dapat bertanggung jawab atas fungsi dan tugas yang dilakukannya. Fungsi dan tugas *Customer Service* harus dapat dipahami dengan baik, agar dapat melayani nasabah secara optimal, jika optimal maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanannya. Dalam praktiknya fungsi dan tugas *customer service* adalah sebagai berikut:

a) Sebagai *Receptionis*

Receptionis artinya *customer service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank. Dalam menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus tetap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut, dan jelas dengan bahasa yang mudah

dimengerti. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum.

b) Sebagai Deskman

Deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk bank. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah. Sebagai deskman juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.

c) Sebagai Salesman

Salesman artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pendekatan, mencari nasabah baru, mengatasi dan menjawab segala permasalahan nasabah.

d) Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer Relation Officer sebagai orang membina hubungan baik kepada seluruh nasabah. Dalam menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara mencegah image bank sehingga nasabah merasa puas, senang dan makin percaya kepada bank.

e) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* sebagai orang yang menghubungi Nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Komunikasi paling penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dan bank. Dalam artian yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus

atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan Bank.

f) Sebagai Sales

Sebagai sales *customer service* dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito dan lain lainnya.

Peraturan dasar yang harus dimiliki oleh *customer service* pada Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Km 3,5 Palembang yaitu:

- 1) Busana rapi dan murah senyum
- 2) *Customer service* sebagai perwakilan perusahaan, diharuskan untuk menjaga sikap.
- 3) Memberikan ekspresi wajah percaya diri
- 4) Menyambut nasabah dengan sopan dan hangat
- 5) Selalu mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan nasabah
- 6) Memperlakukan nasabah dengan hormat dan sopan.
- 7) Memperlihatkan bahasa tubuh yang baik
- 8) Berbicara secara jelas teratur dan baik.

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank, Secara umum, peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah
- b. Bank selalu membina hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- c. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya. Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana celana yang sepadang dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *customer service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik. Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan dengan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan bertemperamen.
5. Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
6. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
7. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

8. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.2.3 Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan, *customer service* harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. jangan melebihi berat normal yang ideal. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. Disamping itu harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga

harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

2) Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah arena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

3) Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat kasar. *Customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat *negatif*.

4) Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.

2.3 Keluhan Nasabah

2.3.1 Pengertian keluhan nasabah

Keluhan berasal dari bahasa latin “*plangare*” yang artinya adalah memukul atau pukulan ini ditunjukkan kebagian dada. Saat ini, keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu.

Menurut Kotler dalam Kasmir (2014) dalam Yunni Rusmawati (2018 : 1092) penanganan *complain* berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (Bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan *complain* dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.

2.3.2 Indikator Keluhan Nasabah

Menurut Suci Fika Widiana (2018) Keluhan Nasabah memiliki indikator. Adapun Masing-masing indikator Keluhan Nasabah ini yaitu sebagai berikut :

1. Empati karyawan terdiri atas indikator :
 - a. Memperlakukan Nasabah dengan penuh perhatian
 - b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan cermat
2. Kecepatan penanganan keluhan terdiri atas indikator :

- a. Kecepatan dalam menanggapi keluhan
 - b. Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan
3. Kemudahan penanganan terdiri atas indikator :
- a. Kemudahan menghubungi kontak person karyawan untuk penyelesaian masalah.
 - b. Penanganan keluhan dapat dilakukan melalui secara langsung ataupun tidak langsung (*offline*)

2.3.3 Sifat-sifat nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang *customer service* harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat nasabah:

1) Nasabah adalah raja

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam artian masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapat utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

2.3.4 Sebab-sebab nasabah meninggalkan Bank

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi *customer service* harus tau sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan, Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.
2. Produk yang tidak baik, Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah yang tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu, Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
4. Biaya yang relatif mahal, Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas, maka perlu diketahui cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

- a. Petugas *customer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, keberhasilan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

2.4 Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel merupakan penjelasan dari variabel-variabel yang sudah diidentifikasi, maka diperlukan definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut :

Tabel 2.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator

<p>Peranan <i>Customer Service</i> dalam mengatasi Keluhan Nasabah</p>	<p><i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Perusahaan menginginkan bahwa konsumen (nasabah) yang diciptakan dapat dipertahankan selamanya, karena konsumen yang loyal merupakan asset terbesar yang harus dijaga perusahaan. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal perusahaan harus menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen, berbagai keinginan dan kebutuhan konsumen</p>	<p><i>Reliability</i> (Kehandalan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan 2. Memberikan perhatian terhadap masalah nasabah 3. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu
		<p><i>Responsiveness</i> (Ketangkapan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu bersedia membantu nasabah 2. Menjelaskan secara detail produk yang diminati nasabah 3. Nasabah tidak dibiarkan menunggu lebih dari 3 kali dering telepon untuk pelayanan
		<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu bersikap profesional dan ramah

	harus dipenuhi.		<p>2. Mampu menjawab semua pertanyaan nasabah</p> <p>3. Nasabah selalu merasa nyaman bertransaksi dengan <i>customer service</i></p>
		<i>Empathy</i> (Empati)	<p>1. <i>Customer service</i> memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah</p> <p>2. <i>Customer service</i> tidak lupa menyebut nama nasabah</p> <p>3. Nasabah merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh <i>customer service</i></p>
		<i>Tangibles</i> (berwujud)	<p>1. Jenis formulir tersedia dan</p>

			<p>nasabah tidak mengalami kesulitan mengisinya</p> <p>2. <i>Customer service</i> memiliki penampilan yang rapi dan professional</p> <p>3. Ruang tunggu bank bersih dan nyaman dengan peralatan yang modern</p>
		Empati karyawan	<p>1. Memperlakukan Nasabah dengan penuh perhatian</p> <p>2. Mendengarkan keluhan nasabah dengan cermat</p>
		Kecepatan penanganan keluhan	<p>1. Kecepatan dalam menanggapi keluhan</p> <p>2. Kecepatan dalam menangani keluhan</p>

			pelanggan
		Kemudahan penanganan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan menghubungi kontak person karyawan untuk penyelesaian masalah. 2. Penanganan keluhan dapat dilakukan melalui secara langsung ataupun tidak langsung (<i>offline</i>)

Sumber : Data olahan Penulis, 2023

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model *ServQual* (*Service Quality*) atau kualitas layanan dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat/konsumen. Jika kenyataannya besar dan harapan kecil maka pelayanannya dianggap berkualitas. Namun sebaliknya jika kenyataannya kecil dan harapannya besar maka pelayanannya dianggap tidak berkualitas.