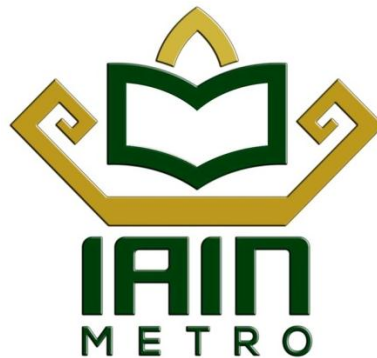


TUGAS AKHIR

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*)
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA
NASABAH OLEH PEGAWAI *FRONT LINER* PT. BANK
PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KCP NATAR**

Oleh:

**CICI PURNAMA SARI
NPM. 1502080085**



**Jurusan Diploma III Perbankan Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H / 2018 M**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
TERHADAP NASABAH PADA
BMT ARSYADA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

CICI PURNAMA SARI
NPM. 1502080085

Pembimbing : Esty Apridasari, M.Si

Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H / 2018 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA NASABAH OLEH PEGAWAI FRONT LINER PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KCP NATAR**

Nama : Cici Purnama Sari

NPM : 1502080085

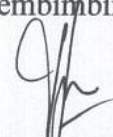
Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dapat dilaksanakan ujian Tugas Akhir Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Menyetujui,
Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 198804272015032005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 1672 / n. 28.3/D / PP.00.9 / 07 / 2018

Judul Tugas Akhir: STRATEGI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA NASABAH OLEH PEGAWAI *FRONT LINER* PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KCP NATAR, yang disusun Oleh: Cici Purnama Sari, NPM: 1502080085, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/09 Juli 2018, di Kampus II (E.8.2.2).

TIM PENGUJI :

Ketua : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH

Penguji I : Liberty, SE, MA

Penguji II : Esty Apridasari, M.Si

Sekretaris : Upia Rosmalinda, M.E.I



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) DALAM
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA NASABAH OLEH
PEGAWAI *FRONT LINER* PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
LAMPUNG KCP NATAR**

ABSTRAK

**Oleh:
CICI PURNAMA SARI**

PT. Bank Pembangunan Daerah KCP Natar merupakan Bank Daerah yang membantu proses ekonomi di Daerah Lampung di bidang jasa keuangan. PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar setidaknya mempunyai beberapa peran yaitu sebagai mitra kerja Pemerintah Provinsi Lampung dalam melakukan pelayanan perbankan terhadap masyarakat. Peningkatan akan pelayanan pada nasabah semakin mendapatkan banyak perhatian bagi masyarakat dan Bank. Hal ini disebabkan karena peningkatan pelayanan nasabah pada Bank sebagai alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui strategi pelayanan prima (*service excellent*) dalam upaya peningkatan pelayanan prima kepada nasabah oleh pegawai *front liner* yang digunakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung Kcp Natar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, akan diketahui sejauh mana strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep pelayanan prima, mengetahui strategi pelayanan prima oleh pegawai *front liner* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah merasa puas oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pegawai *front liner* memiliki tugas yang sangat penting. Selain itu, pentingnya strategi yang digunakan oleh pegawai *front liner* untuk membuat nasabah menjadi puas. Strategi untuk memperoleh kepuasan nasabah yaitu *Cross selling*, *up selling*, program loyalitas, paradigma pelayanan sepenuh hati, dan *Role play* atau bermain peran.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CICI PURNAMA SARI

NPM : 1502080085

Program : Diploma III Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2018
Yang Menyatakan,



Cici Purnama Sari
NPM. 1502080085

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

Artinya: “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.....”. (Q.S. Ali-Imran: 159)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Toha Putra, 1989), h. 99

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, tugas Akhir ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Ibu Titin Sudi Prihartini dan Bapak Sriyanto yang telah mendidik saya sejak kecil dengan penuh kasih sayang dan telah mendoakan akan keberhasilan saya.
2. Bapak. Denny Pramudya selaku Penyelia Operasional Bank Lampung KCP Natar yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
3. Ibu Gita Martina Erief selaku Penyelia Pelayanan Bank Lampung KCP Natar yang telah bersedia diwawancara.
4. Terima kasih untuk teman-teman se-angkatan D-III Okta Zalma Irawan, Dewi Sinta Sumanti, Fitri Ardiana, Maya Delfina, Nunin Yuniana, Sutran Riyadi, dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu saya.
5. Terima kasih untuk Anisa, Mba Surti Handayani, Mba Tika Anggraini, Cici Lestari, Laillatus Safitri, dan Nila Munana yang selalu menasehati dan memberi semangat untuk saya.
6. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar A.Md.

Dalam upaya penyelesaian tugas akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah
4. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag., MH selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Esty Apridasari M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Pimpinan dan Segenap Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Para dosen dan karyawan IAIN Metro yang telah banyak membantu dan membimbing hingga tahap ini.

Kritik dan saran demi perbaikan selanjutnya sangat diharapkan dan diterima dengan sepenuh hati. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, Juli 2018
Penulis

Cici Purnama Sari
NPM. 1502080085

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penelitian	4
E. Sistematika Pembahasan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
A. Bank Umum	11
1. Pengertian Bank Umum	11
2. Peranan Bank Umum	11
3. Tugas Bank Umum	13
4. Sumber-sumber Dana Bank	17
5. Produk-produk Bank Umum	18
B. Strategi Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	21
1. Pengertian Strategi	21
2. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	23
C. <i>Front Liner</i>	31
1. Pengertian <i>Front Liner</i>	31
2. Jenis dan Tugas <i>Front Liner</i>	31

BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A.	Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP	
	Natar.....	41
1.	Sejarah berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah	
	Lampung KCP Natar.....	41
2.	Visi Dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah	
	Lampung KCP Natar.....	42
3.	Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah	
	Lampung KCP Natar.....	44
B.	Srategi Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) Dalam Upaya	
	Peningkatan Pelyanan Kepada Nasabah Oleh Pegawai	
	Front Liner PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung	
	KCP Natar	48
C.	Analisis Srategi Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	
	Dalam Upaya Peningkatan Pelyanan Kepada Nasabah	
	Oleh Pegawai Front Liner PT. Bank Pembangunan Daerah	
	Lampung KCP Natar.....	57
BAB IV	PENUTUP	59
A.	Kesimpulan	59
B.	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung	
KCP Natar	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 2 Outline
- Lampiran 3 Alat Pengumpul Data
- Lampiran 4 Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran 6 Foto-Foto Dokumentasi
- Lampiran 7 Brosur PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, peningkatan akan pelayanan pada nasabah semakin mendapatkan banyak perhatian bagi masyarakat dan Bank. Hal ini disebabkan karena peningkatan pelayanan nasabah pada Bank sebagai alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Dengan adanya peningkatan pelayanan pada Bank maka dapat menimbulkan suatu loyalitas nasabah, dan berkemungkinan besar menarik nasabah baru.

Pelayanan yang baik kepada nasabah, maka akan membuat kepuasan pada nasabah, serta melayani nasabah dengan tulus (sepenuh hati) akan menjadikan hubungan yang baik dengan nasabah, dalam hubungan yang selalu dibina dengan nasabah akan membuat nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan dengan sendirinya. Secara sederhana pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang baik tidak hanya dalam bidang memenuhi kebutuhan nasabah dengan standart yang sudah ada. Tetapi memberikan pelayanan kepada pelanggan diluar pelayanan yang ada atau memperbaiki lagi pelayanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan program yaitu memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan.

Pelayanan yang baik tidak hanya diberikan kepada nasabah yang telah lama bermitra, tetapi diberikan kepada nasabah yang baru atau akan bermitra.

Hal ini karena dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah baik yang telah lama bermitra maupun dengan nasabah baru sangat menguntungkan bagi Bank, nasabah dapat terus mempercayai perusahaan sehingga banyak nasabah yang menjadi loyal kepada perusahaan, tidak ada ruginya jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik bahkan melebihi dari ekspektasi nasabah itu sendiri.

Pelayanan prima (*customer care*) yang baik dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan jika berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pelanggan serta melaksanakan tugas dalam bekerja bersama orang lain, sehingga dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan.¹ Tidak hanya pelayanan prima, namun bank juga harus memiliki strategi yang baik untuk menunjang pelayanan yang sudah ada menjadi pelayanan prima dengan strategi yang dimiliki perusahaan.

PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar merupakan salah satu lembaga keuangan yang berada di Jl. Raya Lintas Sumatra, Natar Lampung Selatan, yang memiliki produk yaitu simpanan, kredit dan jasa. Produk simpanan seperti: SIMPEDA (Simpanan Daerah), SIGERMAS (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera), Tabunganku, SIMPEL (Simpanan Pelajar), Deposito Berjangka, dan Giro. Kemudian produk kredit seperti: Personal Loan (Pinjaman Bagi Golongan Profesi), Pilar (Pinjaman Bagi Usaha Kecil Dan Mencegah), Pugar (Pinjaman Bagi Golongan

¹ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 289-290.

Kontraktor), KUR (Kredit Usaha Rakyat), Kredit Lunak Lunik, PANTAS (Pinjaman Aman Terbatas), Siger Dewan, Tentram, Pikul, BPD Peduli, Pundi, Pintas, Kredit Pepadun, Kredit Sindikasi, dan Bank Garansi.

PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar sebagian besar nasabahnya adalah Pegawai Negeri dan wiraswasta, yang mengutamakan kepentingan nasabah internal dan eksternal dengan memberikan pelayanan dan solusi terbaik. Tujuannya agar nasabah menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar pada tahun 2016-2017 mengalami peningkatan dari jumlah nasabah 3751 menjadi 4532 nasabah. Hal ini dikarenakan ada campur tangan pemerintah yang bekerjasama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar sehingga mengalami peningkatan nasabah setiap tahunnya, seperti pegawai diwajibkan menambah dananya di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Kemudian peningkatan nasabah karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai *front liner* sangat memuaskan kepada nasabah. Dari latar belakang tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang “ Strategi Pelayanan Prima (*Service excellent*) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Nasabah Oleh Pegawai *Front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas rumusan masalahnya bagaimanakah strategi pelayanan prima (*Service excellent*) dalam upaya

peningkatan pelayanan prima kepada nasabah oleh pegawai *front liner* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima (*service excellent*) dalam upaya peningkatan pelayanan prima kepada nasabah oleh pegawai *front liner* yang digunakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam lembaga keuangan tentang strategi pelayanan prima dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah oleh pegawai *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berarti bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar dalam hal peningkatan pelayanan prima kepada nasabah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research*, atau penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*),

pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat.²

Peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar yang terletak di Jl. Raya Lintas Sumatra, Natar Lampung Selatan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).³ Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendiskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data pertama yang diperoleh langsung di lapangan dari nara sumber yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti⁴. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari wawancara kepada bapak Denny Pramudya

² Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996). h. 32

³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 82

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 129.

selaku penyelia operasional PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, Ibu Gita Martina Arief selaku penyelia pelayanan nasabah, Ibu Winda Febriana selaku *costumer service*. Dari hasil wawancara tersebut peneliti mendapatkan informasi dan data hasil laporan yang dapat mendukung penelitian ini.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh melalui buku-buku pustaka yang ditulis orang lain. Dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan⁵. Sumber data sekunder yang diharapkan dapat menunjang penulis dalam mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data sekunder menjadi lengkap diantaranya yaitu buku-buku yang membahas tentang strategi pelayanan prima kepada nasabah, buku-buku diantaranya, Nina Rahmayanty: *Manajemen Pelayanan Prima*, M. Nur Al Arif: *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Progo Nurdjaman: *Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Atap*, Prof. Dr. H. Buchari Alma: *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Herman Darmawi: *Manajemen Perbankan*, Kasmir: *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk dapat menjawab rumusan masalah dari

⁵ Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2008), h. 52.

penelitian⁶. Teknik pengumpulan data berperan penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian⁷.

a. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.⁸ Guna memperoleh data yang ada kaitannya dengan penelitian ini, maka peneliti mencari informasi dari bapak Denny Pramudya selaku penyelia operasional PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, Ibu Gita Martina Arief selaku penyelia pelayanan nasabah, Ibu Winda Febriana selaku *costumer service*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan peneliti.⁹ Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dari PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

c. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses. Dua diantara yang

⁶ Julliansyah Noor, *Metodoogi Penelitian..*, h. 138.

⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian..*, h. 129

⁸ S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), Cet.12, hal.113

⁹ *Ibid*, h. 77

terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.¹⁰ Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain¹¹. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi dari PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Metode kualitatif maksudnya data yang diperoleh diuraikan sedemikian rupa dan disertai pembahasan dan kemudian hasil analisa tersebut dilaporkan dalam bentuk laporan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah. Sedangkan data hasil dokumentasi

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2012), h. 145

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), h. 401

digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan cara berfikir yang bersifat induktif.

Dengan cara berfikir induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.¹² Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicari data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Apabila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. Oleh karena itu, peneliti meneliti strategi pelayanan prima (*service excellent*) dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah oleh pegawai *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Hal ini dapat diketahui setelah peneliti mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dari penyelia oprasional, penyelia pelayanan nasabah dan *costumer service*. Kemudian peneliti mendapat kesimpulan mengenai strategi pelayanan prima (*service excellent*) dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah oleh pegawai *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

¹² *Ibid*, h. 402

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat bab dan terbagi lagi menjadi beberapa sub bab. Adapun sistematika pembahasan ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai Latar Belakang Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori mengenai Bank Umum, Strategi Pelayanan Prima, dan *Front liner*.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, Strategi pelayanan prima (*service excellent*) dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah oleh pegawai *Front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, dan Analisis Data.

BAB IV PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai Kesimpulan dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Umum

1. Pengertian Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang salah satu kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹ Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya.²

Bank menjalankan usahanya dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut dalam berbagai alternatif investasi. Bank merupakan suatu usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh pemerintah. Pengaturan secara ketat oleh pemerintah dikarenakan bank sangat berperan dalam pelaksanaan kebijakan moneter khususnya mempengaruhi jumlah uang beredar.

2. Peran Bank Umum

a. Menyediakan Berbagai Jasa Perbankan

Bank umum ditinjau dari segi operasinya dapat diibaratkan sebagai toko serba ada bagi penyedia jasa, baik di bidang yang ada

¹ Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.1

² Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h, 23.

kegiatannya dengan keuangan maupun yang tidak berkaitan dengan keuangan, disamping melaksanakan tugas pokok sebagai perantara keuangan. Jadi, bank menjual produk keuangan yang bermacam ragam. Selain produk tabungan, deposito, kredit dan giro, bank umum menjual pula jasa-jasa cek wisata (*travellers check*), jual beli valuta asing (*money changer*), jasa penyimpanan barang-barang berharga (*custody service*), jasa pialang, menerbitkan garansi bank menyelenggarakan dana pensiun, dan sebagainya.

b. Sebagai Jantung Perekonomian

Dipandang dari segi perekonomian, bank-bank umum berperan sebagai jantungnya perekonomian negara. Uang (ibarat darah perekonomian) mengalir ke dalam bank, kemudian oleh bank diedarkan kembali ke dalam sistem perekonomian untuk menjalankan proses perekonomian. Proses ini berlangsung terus-menerus tanpa hentinya. Jadi, jelaslah sistem perbankan komersial suatu negara penting sekali untuk berfungsinya perekonomian negara tersebut.

Kemampuan sistem bank umum untuk melaksanakan perannya yang sangat menentukan dalam perekonomian secara efisien dan efektif tergantung atas manajemen bank yang efisien dan efektif pula.³

c. Melaksanakan Kebijakan Moneter

Bank umum berperan pula sebagai wahana untuk mengefektifkan jalannya kebijaksanaan. Pemerintah di bidang moneter dan

³ Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan.*, h. 2

perekonomian melalui pengendalian jumlah uang yang beredar dengan mematuhi giro wajib minimum. Jika jumlah uang berlebih, inflansi akan terjadi. Hal ini akan mengganggu jalannya perekonomian. Sebaliknya, jika jumlah uang yang beredar terlalu kurang, akan menyebabkan perlambatan proses perekonomian.

Karena itulah, Bank Sentral Indonesia bertugas mengendalikan jumlah uang yang beredar seoptimal mungkin, dengan tujuan nasional yaitu menciptakan harga yang stabil, pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan kesempatan kerja yang memadai. Bank umum bertindak sebagai sarana yang menjalankan kebijaksanaan Bank Sentral Indonesia tersebut.

Peranan bank dipengaruhi dan diatur oleh sejumlah undang-undang dan peraturan pemerintah, serta ketentuan-ketentuan Bank Sentral Indonesia. Indonesia mempunyai undang-undang pokok perbankan tahun 1967, peraturan-peraturan yang berkenaan dengan deregulasi perbankan tahun 1983, 1988, 1990, dan 1991, undang-undang perbankan tahun 1992 dan peraturan-peraturan pelaksanaannya, serta undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan dan penyempurnaan undang-undang perbankan tahun 1992.⁴

3. Tugas Bank Umum

Setelah menguraikan peranan bank umum dalam perekonomian, selanjutnya perlu dikemukakan tugas (fungsi-fungsi) yang dilakukan bank

⁴ *Ibid.*, h. 3

umum agar dapat menjalankan peranannya itu. Tugas yang harus dilakukan bank umum dapat digolongkan atas:

- a. Menghimpun dana dari tabungan masyarakat
- b. Menyediakan dana untuk dipinjamkan (kredit)
- c. Menyediakan jasa lalu lintas pembayaran
- d. Menciptakan uang giral
- e. Menyediakan fasilitas untuk memperlancar perdagangan luar negeri
- f. Menyediakan jasa-jasa trusty (wali amanat)
- g. Menyediakan berbagai jasa yang bersifat “*off balance sheet*” seperti jasa *safety deposit boxes*, inkaso, pialang, *savr keeping*, garansi bank, dan lain-lain.⁵

Lebih jelasnya mengenai tugas bank umum tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Menghimpun Dana dari Tabungan Masyarakat

Bank memberikan jasa yang sangat penting bagi kelancaran perekonomian dengan memberikan fasilitas untuk menghimpun tabungan masyarakat untuk tujuan ekonomi dan sosial. Jika dipandang dari sudut ekonomi, hal itu berarti daya beli masyarakat penabung, untuk sementara dialihkan oleh perbankan dari konsumsi sekarang ke pasar barang-barang modal. Dengan diinvestasikan tabungan itu ke dalam pabrik, perumahan, pembangunan sarana umum dan sebagainya, maka kapasitas produktif dan kekayaan riil masyarakat menjadi meningkat.⁶

b. Memberikan Pinjaman (Kredit)

Fungsi utama bank umum adalah pemberian kredit kepada para peminjam. Dalam pemberian kredit, bank umum memberikan pelayanan

⁵ *Ibid*, h.4

⁶ *Ibid*, h.5

sosial yang besar, karena melalui kegiatannya produksi dapat ditingkatkan. Investasi barang modal dapat dicapai. Walaupun kegiatan investasi langsung yang dilakukan oleh bank umum, biasanya dipisahkan dari pemberian pinjaman, namun akibat sosial dan ekonominya sama saja.⁷

c. Jasa Lalu Lintas

Salah satu mekanisme pembayaran yang sangat penting adalah pembyaran melalui pemindahbukuan dana, amtar rekening nasabah dengan berbagai cara. Fungsi ini menjadi semakin penting karena penggunaan cek, kartu kredit, dan teknologi elektronik seperti pemindahan uang dengan elektonik, ATM dan sebagainya.

d. Menciptakan Uang Giral

Bank umum diberikan hak oleh undang-undang untuk menciptakan uang giral dengan berbagai cara, serta menghancurkan uang giral tersebut. Proses penciptaan uang giral ini seringjali sulit dipahami oleh orang awam. Untuk memahami bahwa jumlah uang beredar akan bertambah dengan penciptaan uang giral, kita perlu mempunyai sedikit pengetahuan ekonomi moneter. Bank menciptakan uang giral untuk menambah persediaan dana-dana yang dibutuhkan masyarakat yang tidak semuanya dapat dipenuhi dengan uang tunai (valuta).⁸

⁷ *Ibid*, h.5

⁸ *Ibid*, h.6

e. Menyediakan Fasilitas untuk Perdagangan Luar Negeri

Perdagangan luar negeri mengharuskan pelayanan perbankan internasional, karena adanya perbedaan valuta antara satu negara dengan negara yang lain. Untuk keperluan ini pembeli dapat datang ke bank umum devisa dan dengan cepat dan efisien mengatur jumlah valuta asing yang diperlukan.

f. Menyediakan Jasa Wali-Amanat

Salah satu jasa tersebut adalah pengelolaan pensiun dan rencana pembagian laba. *Departemen trusty* juga bertindak sebagai wali amanah dalam hubungannya dengan penerbitan obligasi, dan sebagai perantara pemindah dan registrasi bagi perusahaan.

g. Penerbitan Surat Garansi Bank

Bank boleh menerbitkan surat garansi, yang isinya menyatakan bahwa akan membayar kerugian pihak ketiga atas penggunaan garansi tersebut.

h. Menyediakan Jasa-jasa Perbankan Lainnya

Save deposit box disediakan untuk disewa oleh nasabah. Berdasarkan perjanjian, nasabah dapat menyimpan dan mengambil barang berharga setiap saat selama jam kerja.

i. Jasa Inkaso

Jasa inkaso adalah jasa yang disediakan bank untuk menagih piutang nasabahnya dari pihak terhutang.⁹

⁹ *Ibid*, h.9

4. Sumber-sumber Dana Bank

Dana bank berasal dari berbagai sumber yang dapat digolongkan atas:

a. Dana Modal Sendiri

Dana yang termasuk modal sendiri terdiri atas berbagai pos yaitu:

- 1) Modal yang disetor, yaitu dana yang disetor pertama kali oleh pemilik (pemegang saham) waktu pendirian bank tersebut. Dana modal ini biasanya tidak digunakan untuk operasional, tetapi untuk biaya promosi, peralatan dan aset tetap lainnya.
- 2) Berbagai cadangan. Cadangan ini berasal dari penyesihan laba untuk mengantisipasi risiko.
- 3) Laba yang ditahan (retained earning) merupakan sebagian laba yang disetujui rapat pemegang saham tidak dibagikan sebagai deviden.

b. Dana Pinjaman

Dana pinjaman berasal dari berbagai sumber, yaitu:

- 1) Pinjaman dari bank-bank lain
- 2) Pinjaman dari Bank Sentral
- 3) Pinjaman dari lembaga finansial bukan bank

c. Dana Dari Masyarakat

Dana simpanan (deposit) masyarakat merupakan jumlah dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank. Deposit ini terdiri dari berbagai bentuk:

- 1) Simpanan dalam bentuk rekening giro
- 2) Simpanan dalam bentuk tabungan
- 3) Simpanan dalam bentuk deposito berjangka

d. Dana Dari Pasar Finansial

Pasar finansial menyediakan berbagai fasilitas untuk melancarkan jual-beli sekuritas finansial. Pasar finansial terbagi atas pasar uang (*money market*) untuk sekuritas jangka pendek dan pasar modal (*capital market*) untuk sekuritas jangka panjang.

5. Produk-produk Bank Umum

Produk di bank umum terdiri dari tiga jenis yaitu:

a. Produk penghimpunan Dana (*Fanding*)

1) Tabungan

Adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat *liquid*, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan.

2) Deposito

Adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan.

3) Giro

Adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil dan pengambilan dana dengan CEK, biasanya digunakan oleh

perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka.¹⁰

b. Produk Penyaluran Dana (*financing*)

Ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun lembaga.¹¹

Menyalurkan dana ke masyarakat (*financing*) dalam bentuk:

- 1) Kredit Investasi
- 2) Kredit Modal Kerja
- 3) Kredit Perdagangan¹²

c. Produk Jasa (*service*)

Bank memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti:

- 1) Transfer (iriman Uang)
- 2) Inkaso (*collection*)
- 3) Kliring (*Clearing*)
- 4) Safe Deposit Box
- 5) Bank Card
- 6) Bank Notes (valas)
- 7) Bank Garansi
- 8) Refrensi Bank

¹⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), h.34

¹¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, cv), h.42

¹² Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2013), h.38

- 9) Bank Draft
- 10) Letter of Credit (*L/C*)
- 11) Cek Wisata (*Travellers Cheque*)
- 12) Jual Beli Surat-surat Berharga
- 13) Menerima Setoran-setoran seperti:
 - a) Pembayaran Pajak
 - b) Pembayaran Telepon
 - c) Pembayaran Air
 - d) Pembayaran Listrik
 - e) Pembayaran Uang Kuliah
- 14) Melayani Pembayaran-pembayaran seperti:
 - a) Gaji/Pensiun/honorarium
 - b) Pembayaran Dividen
 - c) Pembayaran Kupon
 - d) Pembayaran Bonus/Hadiah
- 15) Di dalam pasar modal dapat memberikan atau menjadi:
 - a) Penjamin Emisi (*Underwriter*)
 - b) Penjamin (*Gurantor*)
 - c) Wali Amanat (*Trustee*)
 - d) Perantara Perdagangan Efek (*Pialang/Broker*)¹³

¹³ *Ibid*, h, 39

B. Strategi Pelayanan Prima (*Service excellent*)

1 Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategia* yang berarti ilmu perang atau panglima perang. Berdasarkan pengertian ini, maka strategi adalah suatu seni merancang operasi di dalam peperangan seperti cara-cara mengatur posisi atau siasat berperang angkatan laut dan angkatan darat. Strategi dapat pula diartikan sebagai suatu keterampilan mengatur suatu kejadian atau peristiwa. Secara umum strategi sering dikemukakan bahwa strategi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.¹⁴

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan¹⁵. Strategi adalah pola keputusan dalam perusahaan yang menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud atau tujuan yang menghasilkan kebijaksanaan utama dan merencanakan untuk pencapaian tujuan serta merinci jaungkauan bisnis yang akan dikejar oleh perusahaan.¹⁶

Strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap enterprener maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna

¹⁴ Iskandar Wassid, *Strategi Pembelajaran Bahasa*, (Bandung, PT RemajaRosdakarya, 2008), h.2

¹⁵ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers 2014). Cet. Ke 10, h 186

¹⁶ . Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 200

mencapai tujuan-tujuan tersebut¹⁷. Macam-macam strategi adalah sebagai berikut:

a. Strategi Pemimpin Pasar (*Market Leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industri yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke-3 arah yaitu: mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

b. Strategi Pemantang Pasar (*Market Challenger*)

Penantang pasar adalah perusahaan “runner up” yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar mereka. Yang dalam usaha tersebut mereka berhadapan secara terbuka dan langsung dengan pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah dengan menentukan lawan dan sasaran strategi serta memilih penyerangnya.

c. Strategi Pengikut Pasar (*Market Follower*)

Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi pasar.

d. Strategi Penggarap Pasar (*Market Nicher*)

Penggarap ceruk pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan diri melayani sebagai pasar yang diabaikan perusahaan besar. Strategi

¹⁷ Winardi, *Entrepreneur Entrepreneurship*, (Jakarta: Kencana, 2004), h.1006

yang dilakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk, dan sebagainya.¹⁸

2 Pelayanan Prima (*Service excellent*)

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak memiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.¹⁹

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi pelayanan standar terhadap permintaan pelanggan.²⁰ Pelayanan yang memenuhi standar adalah kualitas produk yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian pelayanan prima terdapat dua hal yang berkaitan, yaitu antara pelanggan dan kualitas. Prima diambil dari bahasa Inggris *at a premium*, yang berarti nilai tinggi. Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu.

¹⁸ Fred R David, *Manajemen Strategis Konsep Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), h. 5

¹⁹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211

²⁰ *Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Atap*, Departemen Dalam Negeri Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Tahun 2004

Pelayanan prima (*excellent service/customer care*) berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Adapun pengertian pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- 3) Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Ada beberapa tujuan dari pelayanan prima, diantaranya yaitu:

- 1) Tujuan pelayanan prima yaitu mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.
- 2) Tujuan pelayanan prima juga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

Tujuan pelayanan prima ini tidak lepas dari suatu manajemen pelayanan prima yang dilakukan. Manajemen pelayanan prima adalah kegiatan, merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.²¹

²¹ Nina Rahmawaty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Edisi Pertama, Graha Ilmu, 2013), h. 16

b. Konsep Pelayanan Prima

Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

- 1) *Ability* (kemampuan)
Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.
- 2) *Attitude* (sikap)
Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berda di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service*, dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.
- 3) *Appearance* (penampilan)
Yaitu penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.
- 4) *Attention* (perhatian)
Yaitu karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 5) *Action* (tindakan)
Yaitu karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.
- 6) *Accountability* (pertanggungjawaban)
Yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.²²

c. Kualitas Pelayanan Prima

Secara teoritis, tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima (*quality service excellence*) yang tercermin dari:

²² M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran*, h. 215

- 1) Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntability, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Conditional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.²³

Lima kriteria pokok kualitas pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- 1) Bentuk fisik (*Tangibles*)
Yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Meliputi fasilitas baik fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.²⁴
- 2) Keandalan (*Reability*)
Yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
Yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 4) Jaminan (*Assurance*)
Yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.

²³ Betria Rahayu Mudyani. "Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan *Front liner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Jawa Tengah: IAIN Purwokerto 08 Juni 2017

²⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan.*, h.173

5) Empaty (*Empathy*)

Yaitu memeberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah²⁵.

d. Bentuk Pelayanan

1) Layanan dengan Lisan

Layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memebrikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang, meskipun pada garis besarnya saja.
- b) Mampu memberikan penjelsan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.²⁶

2) Layanan melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena

²⁵ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran.*, h. 221.

²⁶ A.S Moenir *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (aJkarta: Bumi Aksara, 2006),

faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:

- a) Petunjuk berbentuk tulisan atau gambar sket/tanda Petunjuk yang harus ada instansi/lembaga yang melayani kepentingan umum.
- b) Petunjuk lantai bagi tempat kerja bertingkat. Berisi keterangan unit-unit kerja apasaja yang menempati lantai yang bersangkutan.
- c) Petunjuk ruang kerja sesuai dengan susunan dengan susunan organisasi.
Petunjuk mengenai syarat-syarat mendapatkan hak-hak tertentu beserta biaya yang diperlukan untuk itu. Petunjuk
- d) ini harus ditempatkan ditempat yang mudah diketahui orang-orang yang bersangkutan.
- e) Petunjuk tempat alat-alat keselamatan kerja.
- f) Petunjuk cara penggunaan alat-alat tanda bahaya kebakaran (bukan yang otomatis).
- g) Petunjuk cara-cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran.²⁷

3) Luar Gedung

- a) Petunjuk masuk/ ke luar halaman kantor.
- b) Petunjuk parkir kendaraan roda empat dan roda dua, tujuan utama petunjuk tersebut ialah:
 - 1) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
 - 2) Menghindari orang banyak bertanya kepada petugas.

²⁷ *Ibid*, h. 191-192,

- 3) Mempelancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua belah pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- 4) Menuntun kearah yang tepat.²⁸

e. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan secara baik guna dapat mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang melebihi dari standar yang telah ditetapkan, dilakukan untuk mendapatkan kesetiaan para pelanggan perusahaan yang di tujukkan untuk masa yang akan datang.²⁹

1) Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima

Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya peyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap .budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut beberapa langkah-langkah mewujudkan pelayanan prima.

- a) Penyusunan Standar Operasional Prosedur.
- b) Melaksanakan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c) Penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Publik yang konsisten.
- d) Inventarisasi keluhan dan harapan masyarakat dan lakukan perbaikan segera.

²⁸ *Ibid*, h. 193

²⁹ Laras Ayu Wulandari, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Costumer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah*, (Purwokerto: Institut Agama Islam Negri), 2017, h.57.

2) Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan

Strategi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, entah dalam bidang produksi maupun jasa, strategi. Berikut 9 strategi untuk meningkatkan pelayanan:

- a) Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh.
- b) Strategi peningkatan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.
- c) Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit).
- d) Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.
- e) Strategi database pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan petugas lapangan dalam mendatangi pelanggan.
- f) Strategi peningkatan database keluhan pelanggan sehingga petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
- g) Strategi peningkatan internal marketing sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu (kurang dari 24 jam sejak kejadian).
- h) Strategi evaluasi regulasi dalam rangka meningkatkan jumlah santuan yang diberikan.
- i) Strategi peningkatan koordinasi sehingga dapat meningkatkan koordinasi pekerjaan yang dilakukan.³⁰

Pada perusahaan tentunya ada strategi yang digunakan untuk menjualkan produk dan untuk membuat pelayanan yang lebih baik lagi, berikut mengenai teori strategi:

- a) *Cross selling*
Yaitu Salah satu seni berjualan yang menarik. Sebab dengan teknik ini kita memungkinkan terjadinya penjualan kembali setelah sebelumnya terjadi penjualan pertama, karena adanya keterkaitan kebutuhan.

³⁰ *Ibid*, h. 59

- b) *Up selling*
Up selling lebih menekankan pada produk yang diinginkan pembeli dengan menawarkan produk sejenis yang memiliki keunggulan lebih banyak.
- c) Program loyalitas
 Dalam pasar yang sangat kompetitif, hampir semua perusahaan memiliki program untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
- d) Paradigma pelayanan sepenuh hati
 Yaitu pelayanan dengan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.
- e) *Role play*
 Yaitu *Role play* atau permainan peran adalah salah satu sesi penting disetiap pelatihan karyawan. *Role play* selalu mampu memberikan energi yang membuat para peserta tetap bersemangat bersama acara pelatihan.³¹

C. *Front liner*

1. Pengertian *Front liner*

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan perbankan dan jasa jasa lainnya. Secara umum frontliner bertugas untuk melayani konsumen / nasabah secara langsung.³²

2. Jenis dan Tugas *Front liner*

a. *Customer Service*

1) Pengertian *Customer Service*

Customer service merupakan penghubung antara nasabah dengan bank, sehingga keperluan dan permasalahan yang dihadapi nasabah dapat di atasi, maka dirumuskan pengertian dari *customer*

³¹ *Ibid.*, h. 44

³² Betria Rahayu Mudyani. "Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan *Front liner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Jawa Tengah: IAIN Purwokerto 08 Juni 2017.h 50

service memberikan pelayanan terhadap setiap nasabah, yakni “Layanan terhadap pelanggan atau nasabah, dapat berlangsung dengan baik, apabila ada sistem pedoman operasi yang benar agar kedua belah pihak merasa puas”. Pada pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³³

2) Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Pelaksanaan fungsi dan tugas *customer service* harus dipertanggungjawabkan dari awal sampai selesainya suatu pelayanan terhadap pelanggan. Fungsi *customer service* yang harus dijalankan setiap waktu adalah sebagai berikut:

- a) Resepsionis berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan.
- b) Deskman berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- c) Salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d) *Customer Relation Officier* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau meujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e) Komunikator berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.³⁴

³³ Betria Rahayu Mudyani. “Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan *Front liner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Jawa Tengah: IAIN Purwokerto 08 Juni 2017.h 50

³⁴ *Ibid.*, h. 56

Tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

- a) Resepsionis bertugas menerima tamu yang datang keperusahaan dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani pelanggan *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau berbincang-bincang dengan sesama karyawan.
- b) *Deskman* bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, seperti mengisi formulir.
- c) Salesman bertugas menjual produk, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru, berusaha membujuk pelanggan yang baru dan berusaha mempertahankan pelanggan yang lama serta berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan, termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.
- d) *Customer Relation Officier* bertugas menjaga *image* atau citra perusahaan. Tugas detailnya adalah membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada perusahaan.
- e) Komunikator bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan.³⁵

Adapun Tugas-tugas *Customer Service* antara lain sebagai berikut:

- a) Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
- b) Membantu menyelesaikan pengaduan-pengaduan pelanggan.
- c) Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.

³⁵ *Ibid*,

- d) Memberikan informasi mengenai fitur-fitur dan layanan perusahaan.
Memperahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.³⁶

3) Syarat Seorang *Customer Service* yang Baik

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas *customer service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *customer service*. Berikut ini persyaratan untuk menjadi *customer service*:

a) Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri – ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat yang ideal. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapi dan bersih, serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau.³⁷

b) Persyaratan Mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas

³⁶ Nina Rahmawaty, *Manajemen Pelayanan.*, 204.

³⁷ *Ibid*, 53

customer service yang mudah marah / emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati – hati dan punya rasa tanggungjawab.

c) Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan.

Customer service juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas, serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal – hal yang bersifat negatif.

d) Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai

berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.³⁸

b. Teller

1) Pengertian *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank.

Seorang *Teller* harus menciptakan citra profesional, ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- b) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.
- c) Bersikap profesional dengan tidak membedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).
- d) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional.

³⁸ *Ibid*, h, 54

- e) Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.

Sebagai *frontliner*, *Teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan *Teller*”. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah, *Teller* wajib menjaga kerapian dan kebersihan *counter Teller*.

Teller juga mendukung dalam pelaksanaan *Cross Selling* atas produk-produk bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah. Dan karena bertemu langsung dengan nasabah, *Teller* juga menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan. Pekerjaan *Teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu bank.³⁹

Seorang *Teller* memiliki tanggung jawab diantaranya:

- a) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer, dll dengan teliti dan cepat.
- b) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- c) Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.

³⁹ *Ibid*, h, 55

- d) Menjaga keamanan alat-alat identitas *Teller*, yaitu User-ID, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- e) Patuh terhadap peraturan perusahaan.

Sebagai seorang *frontline officer*, penampilan seorang *Teller* sangat penting karena *Teller* langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh *Teller* mencerminkan citra diri perusahaan. Penampilan seorang *Teller* yang baik adalah:⁴⁰

- a) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.
- b) Untuk pria rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi. Untuk wanita jika rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol.
- c) Rias wajah tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna seragam.
- d) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel. Untuk wanita menggunakan sepatu dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7cm.
- e) Tidak tercium bau badan dan mulut.
- f) Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.
- g) Tidak boleh memakai aksesoris yang berlebihan.

⁴⁰ Betria Rahayu Mudyani. "Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan *Front liner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Jawa Tengah: IAIN Purwokerto 08 Juni 2017, h 57

c. Satuan Pengamanan atau SATPAM

1) Pengertian Satuan Pengamanan atau SATPAM

Satpam merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan, adalah satuan kelompok petugas yang di bentuk oleh instansi / proyek / badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*phycical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.⁴¹

2) Tugas dan Kewajiban SATPAM

Tugas dan tanggung jawab seorang satpam bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan satpam yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab satpam bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank:

- 1) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
- 6) Memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.

⁴¹ *Ibid*, h, 58

- 7) Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah kriminal.⁴²

⁴² *Ibid.*, h, 56

BAB III

PEMBAHASAN

A. Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar¹

1. Sejarah berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar

Bank Lampung (PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung) yang resmi beroperasi tanggal 31 Januari 1996 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada

¹ Dokumentasi berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, di kutip pada tanggal 04 April 2018

masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tahap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.

PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar memiliki beberapa jenis produk yang berkaitan dengan tabungan dan Pengkreditan. Jenis tabungan di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar adalah tabungan SIGERMAS (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera) merupakan produk tabungan Bank Lampung sendiri, SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah), Tabunganku, SIMPEL (Simapanan Pelajar), Deposito Berjangka, Giro.

Untuk produk Kredit diataranya Personal Loan (Pinjaman Bagi Golongan Profesi), Pilar (Pinjaman Bagi Usaha Kecil Dan Mencegah), Pugar (Pinjaman Bagi Golongan Kontraktor), KUR (Kredit Usaha Rakyat), Kredit Lunak Lunik, PANTAS (Pinjaman Aman Terbatas), Siger Dewan, Tentram, Pikul, BPD Peduli, Pintas, Kredit Pepadun, Kredit Sindikasi, dan Bank Garansi.²

2. Visi Dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar

a. Visi

“Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya”

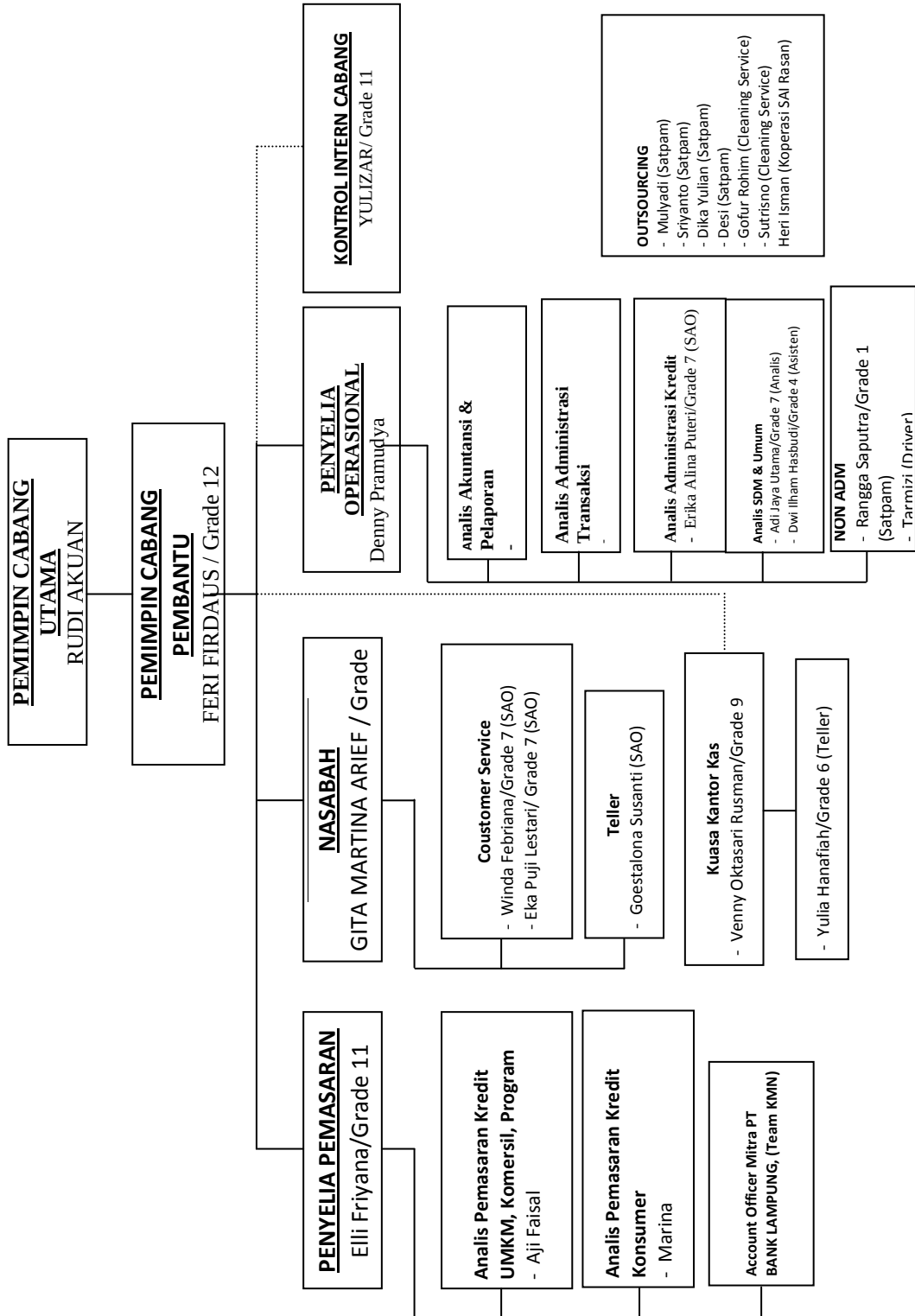
b. Misi

- 1) Memenuhi kebutuhan Masyarakat akan jasa Perbankan.
- 2) Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi.

² *Ibid*

- 3) Memiliki struktur permodalan yang kuat.
- 4) Pengembangan Infrastruktur Informasi Teknologi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan dan Corporate Image di masyarakat.
- 6) Melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya

3. Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar



a. Pemimpin Cabang Utama

Rudi Akuan, bertugas sebagai pimpinan cabang yang ada di PT.
Bank Pembangunan Daerah Lampung

b. Pemimpin Cabang Pembantu

Ferdi Firdaus, bertugas sebagai pemimpin cabang pembantu di PT.
Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

c. Penyelia Pemasaran

Elli Friyana, bertugas sebagai ketua dibagian pemasaran di PT.
Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

1) Analisis Pemasaran Kredit UMKM, Komersil, Program

Aji faisal, bertugas sebagai penanggung jawab tentang analisis kredit
UMKM, Komersil, program di PT. Bank Pembangunan Daerah
Lampung KCP Natar.

2) Analisis Pemasaran Kredit Konsumer

Marina, bertugas sebagai analisi pemasaran kredit konsumer di PT.
Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

3) Account Officer Mitra PT. Bank Lampung, (Team KMN)

d. Penyelia Pelayanan (Nasabah)

Gita Martina Arief, bertugas sebagai penyelia pelayanan atau ketua
pelayanan yang bertanggung jawab terhadap tugas *costumer service*,
teller, dan kuasa kantor kas di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung
KCP Natar.

1) *Costumer Service*

Winda Febriana dan Eka Puji Lestari, bertugas sebagai *costumer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

2) *Teller*

Goestadona Susanti, bertugas sebagai *teller* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

3) *Kuasa Kantor Kas*

Venny Oktasari Rusman & Yulia Hanafiah, bertugas sebagai kuasa kantor kas di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

e. *Penyelia Operasional*

Denny Pramudya, bertugas sebagai penyelia operasional di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

1) Analisis Akuntansi & Pelaporan

2) Analisis Administrasi Transaksi

3) Analisis Administrasi Kredit

Erika Alina Putri, bertugas sebagai analis administrasi kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

4) Analisis SDM & Umum

Adi Jaya Utama & Dwi Ilham Hasbudi, bertugas sebagai analis SDM & bagian umum di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

5) Non ADM

Rangga Saputra & Tarmizi, bertugas sebagai bagian non Adm di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

f. Kontrol Intern Cabang

Yulizar, bertugas sebagai pemeriksa data bagian intern di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

g. Outspuching

- 1) Mulyadi, bertugas sebagai satpam di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.
- 2) Sriyanto, bertugas sebagai satpam di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.
- 3) Dika Yulian, bertugas sebagai satpam di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.
- 4) Desi, bertugas sebagai satpam di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.
- 5) Gofur Rohim, bertugas sebagai *cleaning service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.
- 6) Sutrisno, bertugas sebagai *cleaning service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.
- 7) Heri Isman, bertugas sebagai koperasi SAI Rasan di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

B. Strategi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Nasabah Oleh Pegawai *Front Liner* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi pelayanan standar terhadap permintaan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar adalah kualitas produk yang diharapkan oleh pelanggan. Berjalannya setiap bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan prima, begitupun dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

Strategi- strategi perusahaan sudah tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan. Dokumen yang terkait dengan pelayanan prima (*service excellent*) pada *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Pelayanan prima pada hakikatnya pelayanan yang diberikan secara maksimal dan merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Keputusan untuk menerapkan pelayanan prima adalah untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat akan tingginya kualitas yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.³

Strategi pelayanan prima dalam upaya peningkatan pelayanan nasabah terhadap oleh pegawai *front liner* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, di lakukan dengan tujuan nasabah menjadi puas dan perusahaan memiliki citra yang baik. Pelayanan yang dilakukan juga seperti pada ketanggapan pegawai front liner khususnya *costumer service* dalam melayani nasabah, untuk melakukan kegiatan proses pembukaan rekening maupun kegiatan lainnya yang berkaitan dengan *costumer service*.

³ Wawancara dengan Ibu Gita Martina Arief, penyelia pelayanan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Natar, 10 April 2018

Pelayanan pada PT. Bank Daerah Lampung KCP Natar dipengaruhi oleh kemampuan karyawan, dimana kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan para nasabah atau konsumennya. Pelayanan yang dapat memuaskan pengguna jasa adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu yang lebih cepat. Seperti *Customer Service* yang melayani nasabah dengan waktu yang cepat namun, sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Akurasi pelayanan, dimana karyawan harus bertanggung jawab dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dimana karyawan harus sopan dan ramah terhadap nasabah.
4. Kelengkapan, karyawan harus memiliki ketersediaan sarana pendukung seperti buku pedoman, denah, dan lain sebagainya. Sesuai SOP yang ada.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.⁴
6. Variasi model pelayanan, karyawan harus memiliki pola-pola baru dalam melayani nasabah.⁵
7. Kenyamanan dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan yang baik serta kenyamanan terhadap nasabah.

⁴ *Ibid*

⁵ Wawancara dengan Ibu Winda, *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Natar, 10 April 2018

8. Pelayanan pribadi, karyawan harus memberikan pelayanan secara khusus seperti sejuk, indah, nyaman dan lain-lain.

Dari strategi pelayanan prima diatas terdapat lima kriteria pokok kualitas pelayanan prima yang terdapat di PT. Bank Daerah Lampung KCP Natar, yaitu:

1. Bentuk fisik (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eskistensinya pada pelanggan. Bukti fisik nyata adalah *Front Liner*, seperti *Customer Service* yang sudah lengkap peralatan yang ada sehingga tidak perlu untuk meninggalkan nasabah demi meminjam peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah. Sumber daya manusia yang memadai dengan di buktikan *customer service* sudah sesuai dengan standar layanan yang ada untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Kemudian *Teller*, yang disaat melakukan transaksi dalam melayani nasabah tanpa mengobrol bercanda, berselisih, melamun, mengumpat atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain. Pada saat melakukan pengamanan di dalam bank, satpam dilarang bergerombol, mengobrol, bercanda, berselisih atau berteriak dengan rekan atau petugas lainnya.

2. Keandalan (*Reability*)

Yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kemampuan dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan. Jika dilihat dari aspek tersebut, pegawai *Front Liner* PT. Bank Daerah Lampung KCP

Natar sudah cukup sesuai melayani nasabah dengan baik. Pegawai *Front Liner* PT. Bank Daerah Lampung KCP Natar selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi dari ekspektasi nasabah.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Kemampuan memahami apa yang diharapkan nasabah sangat diperlukan dan sangat penting, dilihat saat melakukan observasi pada pegawai *Front Liner* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. Jika dilihat pada aspek ini, pegawai PT. Bank Pembanguna Daerah Lampung KCP Natar sangat menghormati dan menghargai para nasabahnya, ini dibuktikan dengan tugas pegawai *front liner* yang ada, sangat ramah dengan nasabahnya, siap menangani keluhan yang ada, sangat murah senyum dan sangat sopan dengan sikap mereka, sebelum bertemu nasabah pegawai *Front Liner* selalu merapikan diri mereka terlebih dahulu seperti menata kerudung, merapikan *make up* agar tidak terlihat berlebihan dan merapikan pakaian mereka.

5. Empaty (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Kelima dimensi di atas yaitu *tangibels*, *assurance*, *realibity*, *responsiveness*, dan *empaty* saling berhubungan satu sama lain untuk menilai baik atau buruknya kuitas pelayanan suatu perusahaan .

Pegawai *Front Liner* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar sangat mampu untuk memahami perasaan nasabah yang memiliki masalah dan datang kepada mereka, dengan sigap, cepat dan tepat mereka mampu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan nasabah, dan berubah menjadi kepuasan nasabah.⁶

Kewajiban yang ada pada PT. Bank Pembangunan Lampung KCP Natar adalah jam istirahat pada pegawai *Front Liner* khususnya *customer service* dan *teller* melakukan istirahat secara bergantian agar nasabah yang ada tidak terbengkalai dan masih bisa dilayani kecuali pada hari jum'at karena pada jam 12:00 melaksanakan sholat jum'at bagi laki-laki dan untuk berjaga-jaga agar tidak terjadi hal yang buruk, bank di tutup dari mulai jam 12:00-13:00.

Untuk mengurangi kejenuhan nasabah yang mengantri, pegawai *Front Liner* khususnya *Customer service* berinisiatif untuk memberikan brosur

⁶ *Ibid*

produk-produk PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar untuk dibaca, dan tidak lupa di tanyakan keperluan nasabah tersebut.

Beberapa nasabah mengatakan bahwa sudah sangat puas dengan pelayanan pada pegawai *Front Liner* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar terutama pada *customer service* yang memberikan pelayanan dengan sangat ramah, murah senyum, dan mau membantu nasabah, sudah melaksanakan fungsi dan tugas dengan sangat baik, pelayanan yang diberikan membuat nasabah akan menjadi loyal dan setia dengan perusahaan, *customer service* pun sudah memberikan *service* seperti senyum, sapa, dan salam pada nasabah.⁷

Pelayanan yang diberikan *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar

1. Customer Service

Pelayanan yang dibeikan oleh costumer service di PT. Bank Daerah Lampung KCP Natar, bertugas menerima tamu yang datang keperusahaan dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Seperti:

- a. Memberikan senyum
- b. Menyapa
- c. Memberikan salam
- d. Mempersilahkan duduk

⁷ Wawamcara dengan Ibu Martina, Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Natar, 12 April 2018.

- e. Memperkenalkan diri⁸
- f. Menanyakan nama nasabah
- g. Menanyakan keperluan
- h. Siap membantu masalah
- i. Mengecek persyaratan
- j. Menjelaskan produk
- k. Mengecek form yang diisi nasabah
- l. Memproses keperluan
- m. Menanyakan keperluan yang lain
- n. Memberikan salam

Costumer service bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, serta menjelaskan manfaat produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, seperti mengisi formulir.

Customer service harus memiliki pengetahuan perbankan yang baik seperti menguasai produk yang ada didalam PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. memiliki kemampuan untuk menawarkan produk/jasa lain sesuai dengan kebutuhan atau keinginan nasabah (*cross selling*). Serta memberikan informasi dengan jelas, akurat dan aktual kepada nasabah. Mampu membujuk pelanggan yang baru dan mempertahankan pelanggan yang lama. serta berusaha mengatasi setiap

⁸ Wawancara dengan Ibu Gita Martina Arief, Penyelia Pelayanan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Natar, 10 April 2018

permasalahan yang dihadapi pelanggan, termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

Customer Relation Officier bertugas menjaga *image* atau citra perusahaan. Tugas customer service secara detailnya adalah membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada perusahaan, menginput aplikasi permohonan kartu ATM, pembukaan rekening tabungan, rekening koran, pergantian CEK dan giro.⁹

Komunikator bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan. melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross / up selling* kepada nasabah *existing*. Memproses pembukuan dan penutupan rekening giro, tabungan atau deposito. Memproses permohonan gadai/ kepemilikan emas Menjelaskan produk-produk yang dijual terutama menjelaskan produk yang akan di beli dan di tanyakan oleh nasabah.

2. Teller

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar. Dimana teller yang bertugas di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar harus teliti dalam setiap transaksi yang sedang dilakukan. Seperti menerima setoran tunai, penarikan tunai, membayar pajak, dan pembayaran lainnya.

⁹ Wawancara dengan Ibu Winda Febriana, *customer service* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Natar, 10 April 2018.

b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter* dengan:

- 1) Tunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan saat menerima nasabah di *counter*.
- 2) Bersikaplah profesionalisme dengan tidak membedakan nasabah, layani sesuai urutan kedatangan dengan tetap memperhatikan hal-hal khusus (seperti orang tua/cacat/hamil besar yang perlu diberi bantuan lebih).
- 3) Mintalah maaf untuk sebab-sebab khusus (seperti komputer *off line*) yang menyebabkan nasabah antri lebih lama.
- 4) Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.
- 5) Harus tenang dalam menghadapi nasabah yang komplenn.¹⁰

3. Satpam

- a. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank. Satpam di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar harus mampu menguasai lokasi wilayah bank agar aman.
- b. Satpam juga bertugas membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Satpam juga bertugas memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.

¹⁰ Wawancara dengna Ibu Goetalona Susanti, *Teller* PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar. Natar, 10 April 2018

- d. Selain itu, satpam menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

C. Analisis Strategi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Nasabah Oleh Pegawai Front Liner PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar

Dari uraian di atas mengenai strategi pelayanan prima (*service excellent*) di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar sudah cukup dengan teori yang ada. Dalam hal ini PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar sudah menerapkan bauran lima pokok kualitas pelayanan prima yaitu *tangibels*, *assurance*, *realibity*, *responsiveness*, dan *empaty* untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Strategi Pelayanan prima yang digunakan oleh pegawai *front liner* seperti *costumer service* , yaitu:

1. Cross selling

Strategi pada *costumer service* untuk menarik nasabah dengan tujuan menjual produk yaitu dengan melakukan *cross selling* agar *costumer service* mengetahui apa yang dibutuhkan dengan melihat profil pelanggan serta lebih mudah untuk melakukan pendekatan dengan calon nasabah.¹¹

2. Up selling

Strategi yang hampir sama dengan *cross selling* yang digunakan oleh *costumer service* untuk menjual produk lainnya, yang berbeda

¹¹ Wawancara dengan Ibu Winda Febrianana selaku *costumer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, 11 April 2018.

hanyalah pelanggan akan disuguhkan produk lain yang memiliki keunggulan untuk menambah manfaat dari produk yang telah dibeli sebelumnya yang diyakini akan dibeli pelanggan karena telah dijelaskan bahwa produk tersebut mendukung banyaknya manfaat yang akan diberikan oleh kedua produk yang telah dibelinya.

3. Melayani nasabah dengan sepenuh hati

Diwajibkan untuk seluruh pegawai front liner agar menerima nasabah dan melayani nasabah dengan sepenuh hati adalah strategi yang membuat ikatan yang baik dengan nasabah.¹²

4. *Role play*

Strategi yang digunakan meningkatkan pelayanan yang ada. Mulai dari penampilan, bahasa tubuh, cara berbicara, yang masih ada kaitanya dengan pelayanan kepada nasabah terhadap pegawai *front liner*.¹³

Dengan strategi pelayanan prima yang digunakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah KCP Natar untuk meningkatkan pelayanan prima yang berkualitas serta memberi kepuasan bagi nasabah. Namun saat ini, PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar setiap tahunnya mengalami peningkatan nasabah sehingga diharapkan lebih diperbanyak pegawai *front liner* seperti pada bagian *costumer service* dan *teller*. Tujuannya agar lebih efektif dalam melayani nasabah.

¹² Wawancara dengan Bapak Denny Pramudya selaku Penyelia Operasional di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar,

¹³ Wawancara dengan Ibu Gita Martina Arief Penyelia Pelayanan, di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung data dan informasi yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis memberikan kesimpulan bahwa strategi pelayanan prima (*service excellent*) dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah oleh pegawai *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar yaitu konsep yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan prima di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (pertanggungjawaban).

Strategi pelayanan prima yang diterapkan pegawai *front liner* dalam peningkatan pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, yaitu dengan mengadakan beberapa strategi seperti *Up selling*, *Up selling*, program loyalitas, paradigma pelayanan sepenuh hati, dan *Role Play*. Ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan prima yang diterapkan pegawai *front liner* terhadap nasabah, yaitu bentuk fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*).

B. Saran

- a. PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar diharapkan lebih diperbanyak pegawai *front liner* seperti pada bagian *costumer service* dan *teller* Agar lebih efektif dalam melayani nasabah.
- b. PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah terhadap pegawai *frontliner*.
- c. Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar, waktu pelayanan pada *Customer Service* agar lebih dipercepat, supaya nasabah yang menunggu tidak terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- A. S Moenir *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2008.
- Betria Rahayu Mudayani. "Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan *Front Liner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Jawa Tengah: IAIN Purwokerto 08 Juni 2017".
- Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta CV, 2013.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Fred R David. *Manajemen Strategis Konsep Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002.
- Freddy Rangkuti. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Herman Darmawi. *Manajemen Perbankan* . Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Imam Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta :PT Bumi Aksara, 2014.
- Iskandar Wassid. *Strategi Pembelajaran Bahasa*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya, 2008.
- Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung : Mandar Maju, 1996.
- Kasmir. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.
- Laras Ayu Wulandari. *Strategi Pelayanan Prima Oleh Costumer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah* . Purwokerto: Institut Agama Islam Negri , 2017.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta CV, 2012.

Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Atap, Departemen Dalam Negeri Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Tahun 2004

Nina Rahmawaty. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Edisi Pertama. Graha Ilmu, 2013.

S. Nasution. *Metode Research*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011. Cet. 12.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta, 2013.

Winardi. *Entrepreneur Entrepreneursip*. Jakarta: Kencana, 2004.

LAMPIRAN

ALAT PENGUMPUL DATA

STRATEGI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA NASABAH OLEH PEGAWAI *FRONT LINER* PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KCP. NATAR

A. Wawancara Dengan Pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar

1. Bagaimana konsep pelayanan prima di PT. Bank Daerah Lampung KCP Natar?
2. Apa visi dan misi di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?
3. Syarat-syarat apa sajakah untuk menjadi front liner yang sesuai dengan standar yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?
4. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai *front liner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?
5. kualitas pelayanan prima seperti apa yang dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?
6. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai front liner di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?

B. Wawancara Dengan Pihak Nasabah PT. Bank Daerah Lampung KCP Natar

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar kepada Anda?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang ibu rasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar?

C. Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar
2. Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar
3. Produk PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar
4. SOP Pelayanan Prima

Metro, 2 Juli 2018
Peneliti


Ciei Rurnama Sari
NPM. 1502080085

Diketahui,
Dosen Pembimbing


Esty Apridasari, M.Si
NIP. 19880427 201503 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0481/ln.28/S/OT.01/07/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : CICI PURNAMA SARI
NPM : 1502080085
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 1502080085.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 03 Juli 2018
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtadi Sudin, M.Pd.
NIP. 195803311981031001

Nomor : 1067/In.28.3/D/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Esty Apridasari, M.Si

di - Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Cici Purnama Sari

NPM : 1502080085

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)

Judul : Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Nasabah Oleh Pegawai Front Liner Pt Bank Pembangunan Daerah Lampung Kcp Natar

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan $\pm$ 2/6 bagian.
 - b. Isi $\pm$ 3/6 bagian.
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan,



MUHAMMAD SALEH



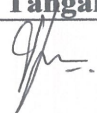
KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

**JUDUL : STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) DALAM UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA NASABAH OLEH PEGAWAI FRONT LINER
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KCP NATAR**

Nama Mahasiswa : Cici Purnama Sari NPM : 1502080085
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin / 4-6-2018		- Perbaiki Landasan teori outline - Acc outline	
2.	Jumat / 29-6-2018		- konsistensi dalam penulisan - Latar belakang harus lebih spesifik - Perhatikan penulisan untuk materi yg berkaitan pelayanan prima.	

Mengetahui,
Pembimbing,



Esty Apridasari, M.S.i
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,



Cici Purnama Sari
NPM. 1502080085



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

**JUDUL : STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) DALAM UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA NASABAH OLEH PEGAWAI FRONT LINER
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KCP NATAR**

Nama Mahasiswa : Cici Purnama Sari NPM : 1502080085
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	30 Juni 2018		Perbaikan sesuai catatan	
4.	2 Juli 2018		Ace TA	

Mengetahui,
Pembimbing,



Esty Apridasari, M.S.i
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,



Cici Purnama Sari
NPM. 1502080085

FOTO-FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Martina Arief selaku Penyelia Pelayanan



Foto 2. Wawancara dengan Martina Arief selaku Penyelia Pelayanan



Foto 3. Wawancara dengan Martina Arief selaku Penyelia Pelayanan



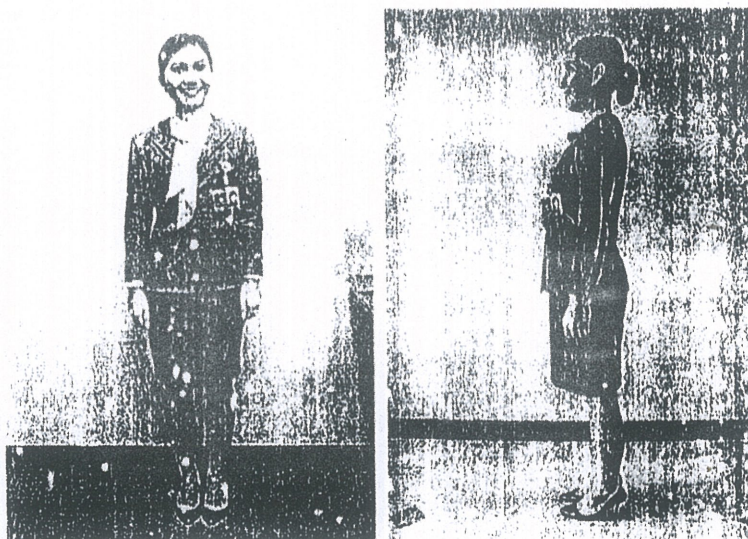
II. PEDOMAN PELAYANAN PRIMA PEGAWAI

Pedoman ini berlaku untuk semua pegawai Bank.

2.1 SIKAP

2.1.1 Cara Berdiri

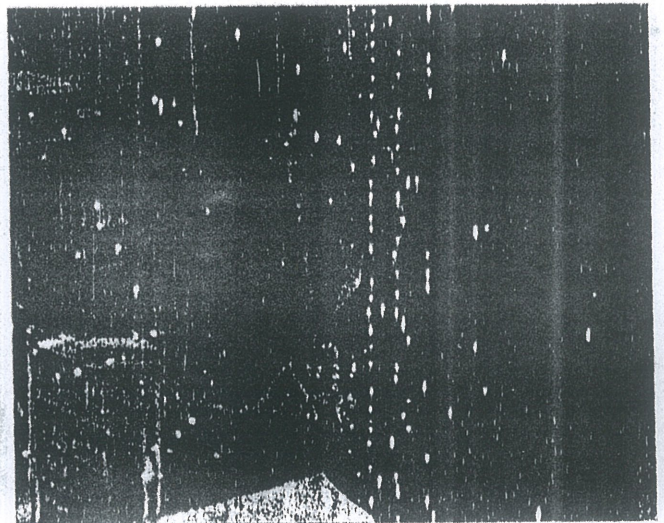
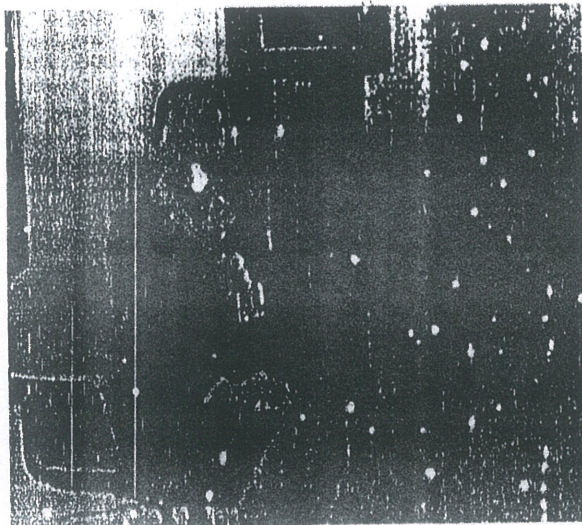
Posisi berdiri yang benar adalah punggung sampai tulang ekor harus tegak, mengecilkan perut, mengokohkan otot dada, tidak membusungkan dada, atur posisi tangan kebawah (tidak bertolak pinggang, kedua tangan tidak dimasukkan ke saku celana atau sedakep).



2.1.2 Cara Duduk

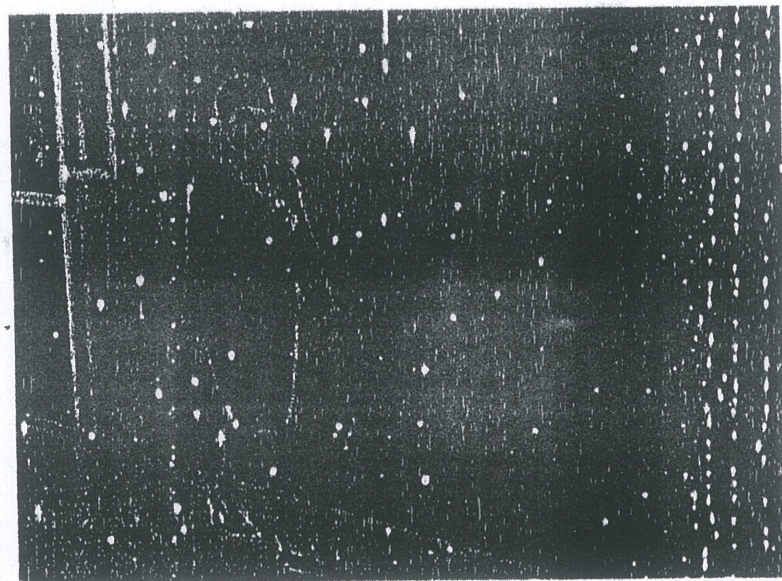
Cara duduk yang baik adalah dengan mendekati kursi dari samping kanan atau kiri, lalu sentuhkan kursi kebetis bagian belakang kemudian turunkan tubuh secara perlahan.

Kepala tetap tegak, lutut rapat (khususnya wanita), susunan tangan diatas pangkuan dan tidak bersandar. Bila menghadapi meja maka letakkan tangan di atas meja dalam posisi tertutup dan badan agak condong kedepan.



2.1.3 Cara Berjalan

- a. Tangan dibiarkan bebas mengikuti ayunan langkah, santai tidak terburu-buru, badan tegak, pandangan lurus kedepan, dagu rata.
- b. Tidak mendongak keatas, tangan tidak berada di kedua saku celana dan berjalan dengan tidak menyeret kaki.



2.1.4 Raut Wajah

- a. Muka selalu ceria, optimis, bersahabat, selalu menatap mata lawan.
- b. Tidak bermuka kusut, grogi/ ketakutan, dan sering menunduk/ mendongak melihat kebawah atau keatas.



2.1.5 Suara

- a. Ketika berbicara volume suara cukup keras untuk didengar, tetapi jangan terlalu keras sehingga dapat mengganggu lawan bicara.
- b. Aturlah bicara dengan intonasi sedang dan cukup didengar.

2.1.6 Gaya Bicara dan Mendengar

Dalam berbicara harus :

- a. Sistimatis, singkat, jelas dan mudah dimengerti.
- b. Menatap wajah lawan bicara, dan jadilah pendengar yang baik.
- c. Simak lawan bicara dan tidak memotong pembicaraan.
- d. Selingi dengan humor ringan dan sedikit pujian.
- e. Gunakan bahasa tubuh yang positif.
- f. Tidak memonopoli pembicaraan, membual tentang diri sendiri, bicara yang menimbulkan pertentangan serta membicarakan hal-hal yang negatif.
- g. Jangan berbicara dengan orang lain dengan jarak yang terlalu dekat atau jauh, normal jarak yang paling dekat adalah 46 cm dan yang wajar adalah 1,2 m.

2.2 ETIKA PENAMPILAN

2.2.1 Busana

- a. Berbusana sesuai dengan ketentuan. Bagi pegawai yang menggunakan jilbab agar menggunakannya dengan benar dan serasi.
- b. Kondisi pakaian harus bersih, tidak bernoda atau luntur, rapi, lengan tidak digulung.

2.2.2. Sepatu

- a. Sepatu yang digunakan adalah sepatu kulit formal warna gelap (hitam atau coklat tua) dengan tinggi hak bagi wanita minimal 3 cm maksimal 7 cm, untuk pria maksimal 1,5 cm dan tidak diperbolehkan menggunakan sepatu olah raga atau sepatu sandal.

- b. Sepatu harus bersih, disemir, dan tidak menimbulkan aroma yang tidak sedap.
- c. Bagi Pria menggunakan kaus kaki dengan warna yang sesuai dengan celana atau sepatu kerja, tidak melar karetnya, bersih dan tidak lubang pada ujungnya.
- d. Bagi Wanita yang menggunakan *stocking* harus bersih, tidak berlubang/robek tergores, warna serasi dengan pakaian atau warna kulit.
- e. Dilarang membuka sepatu di depan umum.

2.2.3. Kebersihan Diri

- a. Menjaga kebersihan diri terutama bau badan yang datang dari ketiak, keringat, mulut dan pakaian.
- b. Dilarang mengonsumsi makanan yang menyebabkan bau mulut.
- c. Dilarang memelihara kuku panjang dan berkutek.

2.2.4. Aksesoris

- a. Bagi wanita pemakaian aksesoris, tidak lebih dari 7 (tujuh) titik (termasuk bando dan jepit rambut), satu aksesoris pada satu titik.
- b. Dilarang menggunakan gelang kaki.
- c. Bagi pria aksesoris yang boleh digunakan adalah jam tangan, cincin kawin, ikat pinggang, kacamata, dan pin dasi.
- d. Ikat pinggang yang digunakan dari kulit dengan model formal.
- e. Pemakaian dasi bagi pria harus pilih dasi yang serasi.

2.2.5. Tata Rias Wajah

- a. Bagi Wanita menggunakan kosmetik, pada siang hari tipis, dan pada malam hari dapat ditambah glitter.
- b. Bagi Pria, bila berkumis hendaknya terpelihara rapi dan tipis, panjang kumis tidak melebihi tepi bibir bagian atas, dilarang memelihara janggut ataupun jambang.
- c. Bila menggunakan parfum gunakan parfum yang beraroma lembut.

2.2.6. Tata Rambut

- a. Rambut ditata dengan potongan pendek dan rapi, untuk wanita berambut panjang dicepol atau dikonde kecil.
- b. Untuk pria rambut bercukur rapi dan tidak melebihi tengkuk (panjang rambut sampai di atas kerah baju).
- c. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.

2.3 ETIKA BERTELEPON

2.3.1. Tata Cara Menggunakan Telepon dan Menerima Telepon

2.3.1.1 Tata Cara Menggunakan Telepon

Sebelum melakukan panggilan telepon, penelepon harus :

- a. Menyiapkan nomor yang akan dituju, catatan permasalahan yang akan dibicarakan, kertas dan alat tulis.
- b. Tekan tombol nomor telepon dengan jari tangan.
- c. Jangan meletakkan gagang telepon pada bahu dan dijepit dengan dagu.
- d. Perhatikan kabel telepon jangan sampai melilit/kusut.
- e. Jarak antara mulut dengan gagang telepon 3 cm.
- f. Setelah selesai bicara letakkan gagang telepon secara perlahan.

2.3.1.2 Tata Cara Menerima Telepon

- a. Mulailah dengan senyum sebelum mengangkat telepon.
- b. Bicaralah ditelepon dengan tersenyum, sehingga memunculkan "The smiling voice" yang terdengar merdu bagi pendengar.
- c. Menjawab telepon disertai dengan senyuman, sehingga orang lain dapat merasakan suara senyuman tersebut dan mereka akan membalasnya kembali dengan senyuman.
- d. Gunakan salam pembuka formal yang mewakili perusahaan.
- e. Telepon harus sudah dijawab tidak lebih dari deringan ke-3.
- f. Catat nama dan nomor penelepon, karena ada kemungkinan telepon terputus secara tiba-tiba.



- g. Bila anda meminta penelepon untuk menunggu, katakan: *"Maaf Ibu/Bapak dapatkan menunggu sebentar saya perlu mengambil file"*.
- h. Cek setiap 30 - 60 detik dengan penelepon untuk memberitahu penelepon bahwa anda masih melakukan pekerjaan tersebut.
- i. Jangan meminta penelepon menghubungi kembali, kecuali keadaan khusus, misalnya telepon hanya bisa untuk menerima.
- j. Meminta informasi lebih jelas bila penelepon menyebutkan nama dan kebetulan ada beberapa nama yang sama atau tidak jelas (gunakan ejaan).
- k. Jika ada pesan dari penelepon, sampaikan segera pesan tersebut kepada yang dituju dengan cara menuliskan pesan pada kertas pesan (*post it*) dan ditempel pada meja orang yang dituju.
- l. Tanyakan dengan sopan topik/maksud jika si penelepon mulai tidak fokus.
- m. Jangan berbicara terlalu cepat yang berakibat kurang dimengerti oleh penelepon.
- n. Jangan memonopoli pembicaraan.
- o. Jangan membicarakan hal-hal yang bersifat pribadi atau gosip.
- p. Bila berjanji akan menghubungi nasabah, mintalah nomor teleponnya dan pastikan bahwa anda segera akan menghubungi nasabah yang bersangkutan.
- q. Bila mentransfer ke pesawat lain, yakinkan si penerima telah mengangkat telepon sebelum kita menutup telepon.
- r. Bila kebetulan telepon pegawai lain berdering, sementara yang bersangkutan tidak ditempat, maka pegawai terdekat wajib mengangkat telepon tersebut.
- s. Kendalikan suara agar tidak terdengar terlalu keras, baik bagi pendengar di seberang telepon maupun orang lain yang berada disekitar kita.
- t. Jika saat pembicaraan telepon terputus, usahakan segera menghubungi kembali secepatnya.

- u. Gunakan selalu "*Magic Words*" (salam, maaf dan terima kasih) selama berkomunikasi.
- v. Gunakan kata ganti "Kami" sebagai pengganti Bank .
- w. Dengarkan pembicaraan dengan baik dan gunakan "*Magic Sound*" ("Baik, begitu ya Pak").
- x. Jangan memotong/menyelesa pembicaraan, apalagi berdebat.
- y. Jawab pertanyaan-pertanyaan nasabah dan berikan informasi yang diperlukan nasabah.
- z. Sebelum menutup komunikasi pastikan bahwa keperluan nasabah sudah terlayani, dengan bertanya "Masih ada lagi yang Bapak/ Ibu perlukan?".
- aa. Sebelum menutup telepon, yakinkan si penelepon terlebih dahulu meletakkan/ menutup gagang telepon.

2.3.2. Contoh Bertelepon

a. Menelepon Keluar

1. Hubungan Tak Langsung / Melalui Operator Penerima

- Ucapkan salam
- Pastikan tujuan benar
- Sebutkan identitas diri/ lembaga
- Sebut siapa dan bagian yang dituju
- Ucapkan terima kasih

Langkah-langkah

- "*Selamat pagi/siang/sore...*"
- "*Apakah ini PT. Gunung Madu ?*"
- "*Saya Tina dari Bank Lampung....*"
- "*Bisa bicara dengan Bapak Supomo dibagian Keuangan?*"
- "*Terima kasih*"

2. Hubungan Telepon Langsung Tidak Melalui Operator Penerima

- Ucapkan salam
- Pastikan tujuan benar
- Sebutkan identitas diri/lembaga
- Ucapkan terima kasih

Langkah-langkah

- "Selamat pagi/siang/sore..."
- "Bisa bicara dengan Bapak Supomo ?"
- "Saya Tina dari Bank Lampung, ..."
- "Terima kasih Pak Supomo."

b. Menerima Telepon Dari Luar

1. Operator Menerima Telepon Dari Luar

1.1. Bila Pegawai yang dituju ada ditempat

- Ucapkan salam
- Identitas lembaga
- Menyebutkan Identitas diri
- Tanya nama dan asal penelepon
- Tanyakan secara singkat keperluan & tujuan
- Segera lakukan transfer, bila si penelepon ingin bicara dengan orang/ bagian lain
- Ucapkan terima kasih

Langkah-langkah

- Selamat pagi/ siang/ sore
- Bank Lampung
- Dengan Yanti
- "Maaf dengan siapa, kami bicara ?"
- Ada yang bisa kami bantu ?

- (Lawan bicara) : *"Bisa Bicara dengan Pak Toni ?"*
- *"Baik Pak Agus, kami akan sambungkan, terima kasih"* (Hold)
- (Sambungkan segera dengan pesawat Pak Toni), *"Pak Toni ada telepon dari Pak Agus, PT Garuda Sakti",* (dan jelaskan keperluan penelepon secara singkat)

1.2 Bila pegawai yang dituju tidak berada ditempat

- Ucapkan salam
- Identitas Lembaga
- Menyebutkan Identitas diri
- Tanya nama dan asal penelepon
- Tanya keperluan & tujuan
- Segera lakukan *transfer*, bila si penelepon ingin bicara dengan orang/bagian lain
- Permintaan maaf apabila yang dituju tidak di tempat
- Tawarkan si penelepon untuk meninggalkan pesan
- Ucapkan terima kasih

Langkah-langkah :

- *"Selamat pagi,"*
- *"Bank Lampung"*
- *"Dengan Yanti"*
- *"Maaf dengan siapa kami bicara ?"*
- *"Ada yang bisa kami bantu...?"*
- (Lawan bicara) : *"Bisa Bicara dengan Ibu Rani,*
- *Yang Bapak/ Ibu maksud Ibu Rani customer service ?"*
- *"Baik Pak Agus, kami akan sambungkan, terima kasih" (Hold)*
- *"Mohon maaf Pak Agus, petugas Customer Service kami sedang tidak berada di tempat",*



- "Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?"
- "Baik nanti kami sampaikan...", (Seandainya penelepon tidak meninggalkan pesan) "Baik kalau begitu,... Pak Agus bisa meninggalkan nomor telepon untuk kami hubungi kembali "
- "Baik Pak Agus, terima kasih"

2. Menerima Telepon Dari Luar Melalui Operator

- Ucapkan salam, sebut nama penelepon
- Sebutkan Identitas diri kita
- Kesiediaan membantu
- Tanya nama dan asal penelepon
- Ucapkan terima kasih

Bila nama penelpon sudah diketahui :

Langkah-langkah

- "Selamat pagi Pak Agus, saya Toni
- "Ada yang bisa kami bantu ?"....
- "Terima kasih Pak Agus."

Bila nama penelpon belum diketahui :

Langkah-langkah

- "Selamat pagi/ siang/ sore..."
- "Dengan Yanti Customer Service, Ada yang bisa kami bantu?"
- "Maaf dengan siapa kami bicara?"
- "Terima kasih"

3. Menerima Telepon Langsung Dari Luar (Tanpa Operator)

- Ucapkan salam
- Sebutkan Identitas Lembaga
- Sebutkan Identitas diri kita dan unit kerja
- Kesiediaan membantu

- Tanya nama dan asal penelepon
- Ucapkan terima kasih

Langkah-langkah

- "Selamat pagi/ siang/ sore...."
- "Bank Lampung"
- "Dengan Rani, Customer Service"
- "Ada yang bisa kami bantu ?"
- "Maaf, dengan siapa kami berbicara?"
- "Terima kasih Pak Agus"

2.4 KEDISIPLINAN

2.4.1. Tata Tertib

Hari dan jam kerja pegawai sesuai ketentuan Bank.

Pada Kantor Operasional, Pegawai Front Liner mempersiapkan diri untuk melayani nasabah yaitu :

- a. Siap di counter 10 menit sebelum jam layanan.
- b. Istirahat makan siang bergiliran dengan terlebih dahulu meminta izin pada atasan langsung/Pejabat yang berwenang.

2.4.2. Kejujuran

Tidak melakukan hal-hal yang merugikan Bank dan nasabah diantaranya :

- a. Melakukan tindak kecurangan dalam melayani nasabah.
- b. Meminta/ menerima barang/ tanda terima kasih dalam bentuk apapun.
- c. Memberikan informasi yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.

2.5 MENANGGAPI KELUHAN

Pada situasi-situasi tertentu di mana anda dihadapkan pada keluhan, yang bernada marah atau kecewa, tetaplah bersikap profesional dan kreativitas untuk mencari solusi, dengarkan keluhan tersebut dengan seksama dan ingat pada langkah-langkah "TMESS" dalam menghadapi keluhan tersebut.



Tenang

Maaf

Empati

Solusi yang tepat

Salam penutup

Tenang : berlakulah sabar mendengarkan keluhannya sampai tuntas, usahakan tidak emosi, jangan memotong pembicaraan.

Maaf : setelah selesai mendengarkan semua keluhannya, segeralah meminta maaf atas kejadian yang mengecewakan tersebut, contoh : *"mohon maaf Pak/Bu atas kejadian yang mengecewakan Bapak/Ibu. kami akan mencari tahu penyebabnya"*.

Empati : Tunjukkan empati kepada nasabah untuk membesarkan hatinya, contoh : *"Kami dapat memaklumi bahwa hal seperti ini akan menyakitkan siapa saja termasuk bila kami sendiri mengalaminya"*.

Solusi yang tepat : berusaha untuk mencari alternatif solusi sepanjang dalam wewenang anda, dan bila bukan tugas/wewenang anda, maka antarkan dan sampaikan kepada atasan langsung/pejabat yang berwenang. (upayakan meminjam bukti pendukung komplain yang dibawa untuk segera dilakukan penelitian/trace back).

Salam penutup : sampaikan salam penutup, yang bisa meluluhkan kemarahan nasabah contoh : *"sekali lagi mohon maaf atas kejadian ini, terima kasih."*

BAB III

PEDOMAN PELAYANAN PRIMA FRONT LINER

III. PEDOMAN PELAYANAN PRIMA

FRONT LINER

3.1 SATPAM

3.1.1. Sikap

Satpam harus menggunakan pakaian kerja secara lengkap dan benar serta harus menunjukkan bahasa tubuh yang tepat, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kesan yang akan diterima oleh nasabah.

Harus bersikap profesional dan sigap dengan melakukan hal-hal di bawah ini :

- a. Duduk atau berdiri dengan tegak, tidak bersandar pada dinding atau pada sandaran kursi.
- b. Saat berhadapan dengan nasabah, condongkan tubuh ke depan atau ke arah nasabah.
- c. Saat berjalan, langkahkan kaki dengan sigap dan jangan menyeret kaki.
- d. Saat memberi petunjuk, gunakan tangan kanan dan tunjuklah dengan keseluruhan jari.
- e. Tampilkan keramahan dengan senyum, suara yang ramah dan tegas tetapi tidak ketus.
- f. Pada saat menghadapi nasabah yang menjengkelkan, harus menahan diri untuk tidak terpancing emosi.

Satpam harus dapat memberikan citra profesional, informatif dan sigap tanpa terlihat angker dan galak tetapi tetap waspada.

Menyambut Nasabah Masuk Pintu Gerbang Halaman Kantor dan Area Parkir

- a. Awasi lingkungan secara cermat;
- b. Perlihatkan wajah yang ramah;

- c. Arahkan kendaraan Nasabah ke *Canopi Banking Hall* atau atur parkir ditempat parkir yang telah ditentukan;
- d. Setelah Nasabah turun dari kendaraan, beri salam dengan senyum dan anggukan kepala kemudian beri sapaan "*Selamat pagi Pak/ Bu*", Sesuaikan sapaan dengan waktu (pagi, siang, sore, malam);
- e. Persilahkan Nasabah menuju pintu *Banking Hall*;
- f. Kepada Nasabah yang akan meninggalkan Bank ucapkan salam sambil mengangguk kepala dan tersenyum : "*Terima kasih atas kunjungannya*";
- g. Bila nasabah datang diluar jam kantor sapaalah dengan ramah dan tawarkan bantuan (namun tetap waspada) "*Selamat pagi/siang/malam Pak/ Bu, ada yang bisa kami bantu?*".

Menyambut Nasabah Masuk *Banking Hall*

- a. Jagalah profesionalisme, keramahan dan kewaspadaan.
 - 1. Awasi lingkungan secara cermat;
 - 2. Perlihatkan wajah ramah dan bersahabat;
 - 3. Sapaalah nasabah yang berpapasan dengan senyum atau sapaan "*Selamat pagi Pak/ Bu*".
- b. Bila posisi dekat pintu, sigaplah membukakan pintu sambil sedikit mencondongkan diri atau mengangguk dan tersenyum sambil menyapa nasabah dan menawarkan bantuan "*Selamat pagi Bu/Pak, akan melakukan transaksi apa?*".
- c. Bila melihat ada nasabah yang terkesan bingung atau mencurigakan, segera dekati dengan sigap, profesional dan tetap ramah, serta menyapa nasabah tersebut dengan kata-kata : "*Selamat pagi Pak/Bu, ada yang bisa kami bantu ?*".

Memberikan Pelayanan di *Banking Hall***a. Berikan bantuan mengatur antrian**

1. Bila tersedia fasilitas antrian melalui pengambilan nomor, mintalah nasabah untuk mengambil nomor terlebih dahulu. *"Silahkan diambil nomornya Bu"*
2. Arahkan nasabah dengan sopan pada jalur antrian yang benar dengan menggunakan seluruh jari sebagai alat tunjuk. *"Silahkan Pak, disebelah sini".*
3. Bila ada nasabah yang tidak mengikuti antrian atau menyerobot, sapaalah dengan sopan dan profesional. *"Maaf Bu/Pak, silahkan antri".*
4. Perhatikan nasabah dalam keadaan khusus (tua, cacat atau hamil) untuk diberi bantuan atau perlakuan khusus.

b. Memberikan informasi tempat atau lokasi transaksi.

1. Tunjukkan keinginan dan usaha anda dalam membantu nasabah.
2. Kuasai denah lokasi transaksi, unit kerja, gedung, dan extension telepon pegawai atau bagian.
3. Tunjukkan arah dengan jelas dan benar serta selalu gunakan tangan kanan dan seluruh jari, contoh : *"Bagian kredit ada dilantai dua lewat tangga sebelah sana Bu"*
4. Apabila dirasa perlu, antarkan nasabah untuk mencapai lokasi yang diinginkan.

c. Memberikan panduan atau penjelasan.

Perlihatkan keinginan membantu nasabah dengan :

1. Mengetahui cara yang benar mengisi formulir dan penggunaan ATM.
2. Bantulah nasabah yang kelihatan kesulitan dalam mengisi formulir sebatas kewenangan. Jangan membantu mengisikan formulir.



3. Bantulah nasabah yang terlihat kesulitan menggunakan ATM. Jelaskan langkah-langkah penggunaan. Balikkan badan anda membelakangi mesin ATM saat nasabah mengisi nomor PIN.
 4. Berikan penjelasan tentang kondisi mesin ATM (seperti, mesin tidak dapat mengeluarkan slip transaksi) sebelum nasabah melakukan transaksi di ATM, contoh : *"Maaf Bu, mesin ATM sedang tidak dapat mengeluarkan bukti transaksi"*.
 5. Berikan informasi waktu transaksi pada nasabah yang datang sebelum dan sesudah jam transaksi, contoh : *"Maaf Pak, counter sudah tutup, besok akan buka kembali pukul 08.00"*.
 6. Berikan informasi kepada nasabah yang membutuhkan lokasi Bank terdekat atau ATM terdekat lainnya. Khususnya saat ATM dilokasi anda sedang rusak atau ada kerusakan sistem (*off line*) atau transaksi yang diinginkan tidak tersedia di Bank.
- d. Pastikan keberadaan brosur dan slip transaksi serta alat-alat yang ada di *writing desk*. Perhatikan pula kebersihan *banking hall* dan *writing desk*. Informasikan hal tersebut kepada pihak yang bertanggung jawab.

Melakukan Car Call (Apabila fasilitas tersedia)

- a. Tanyakan nama pengendara, dari mana/ perusahaan apa, dan catat.
- b. Panggilkan (min. 2 kali panggilan), contoh : *"Bapak Hendro dari Astra ditunggu di lobby"*.
- c. Bila terlihat nasabah tersebut belum juga dijemput, ulangi pemanggilan sekali lagi.
- d. Bila setelah pemanggilan kedua juga belum muncul, tanyakan kepada nasabah apakah nama dan perusahaan yang dipanggil sudah benar. Ulangi pemanggilan sekali lagi.
- e. Perlihatkan usaha dan inisiatif anda untuk membantu.



Kemampuan Bertelepon Secara Profesional

- a. Angkatlah telepon sebelum dering ke-3, persiapkan diri dengan posisi badan tegak dan tersenyum.
- b. Sesuaikan volume dering telepon di meja agar tidak terlalu keras sehingga tidak mengganggu nasabah di sekitarnya.
- c. Angkatlah telepon dan berikan salam pembuka :
 1. *"Selamat pagi/ siang/ sore Bank Lampung, dengan Ahmad Security, ada yang bisa kami bantu?"*
 2. Jika telepon sudah melalui operator salam pembuka cukup dengan :
"Dengan Ahmad Security, ada yang bisa kami bantu?"
 3. Tanyakanlah nama penelepon untuk memudahkan berinteraksi, contoh : *"Maaf, dengan siapa kami bicara....?"*
- d. Selama pembicaraan ditelepon gunakan suara yang ramah, sopan, jelas tetapi tetap tegas. Sebutlah nama si penelepon sebagai tanda keramahan.
- e. Jika topik yang akan dibicarakan bukan wewenang anda alihkan kepada bagian atau pegawai yang berwenang dengan sopan, beritahukan kepada si penelepon bahwa ia akan dibantu oleh orang yang berwenang. Transfer telepon kepada orang yang berwenang dan jelaskan terlebih dahulu siapa yang menelepon dan apa kebutuhannya.
- f. Gunakan transfer, jangan berteriak atau memanggil rekan anda, karena akan terlihat tidak profesional.
- g. Bila yang dituju/ yang berwenang tidak ada ditempat atau sedang berbicara berikan alasan yang tepat (misalkan sedang on-line atau tidak ditempat). Tawarkan penelepon untuk meninggalkan pesan. Catat nama, nomor telepon si penelepon dan pesannya, juga nama anda, waktu dan tanggal menelepon. Segera sampaikan pesan tersebut.



- h. Ucapkan terima kasih pada penutupan pembicaraan, contoh : *"Terima kasih Pak Iman"*.
- i. Tutuplah telepon setelah si penelepon menutup telepon.
- j. Satpam menelepon hanya pada keadaan darurat. Sediakan nomor-nomor penting di meja.
- k. Senyum dan tegaklah selama bertelepon, suara anda terdengar ramah dan profesional.

Pelayanan pengawalan uang

- a. Bersikap ramah terhadap petugas yang membawa uang dan pengawal dari Satuan lain.
- b. Amati lingkungan pengawalan secara cermat dan waspada.
- c. Dilarang turut mengangkat uang.
- d. Naik ke atas kendaraan yang akan membawa uang setelah uang dan petugas yang mengangkatnya naik dan sebaliknya turun dari kendaraan lebih dulu sambil mengamati lingkungan sekeliling secara waspada.
- e. Lakukan kerja sama dengan pengawal dari Satuan lain.

Pelayanan penjagaan di rumah dinas

- a. Awasi lingkungan secara cermat.
- b. Perlihatkan wajah ramah dan bersahabat kepada tamu yang datang (dengan tetap bersikap waspada).
- c. Sambut tamu dengan senyum dan anggukan kepala kemudian sapa dengan sapaan *"Selamat pagi/ siang/ sore Pak/ Bu"*.
- d. Tanyakan identitas dan tujuan kedatangan tamu untuk diberi tahu kepada penghuni rumah.
- e. Persilahkan mengisi buku tamu.
- f. Beri tahu penghuni rumah atas kedatangan tamu.
- g. Persilahkan tamu masuk apabila sudah ada persetujuan dari penghuni rumah.



Tindakan yang Dilarang Selama Jam Layanan

- a. Bergerombol, mengobrol, bercanda, berselisih atau berteriak dengan rekan atau petugas lainnya.
- b. Makan/ minum/ mengunyah/ merokok di hadapan nasabah.
- c. Membaca/ mengisi TTS/ menggambar/ mencoret-coret.
- d. Main kartu, catur atau permainan lainnya.
- e. Menggoda nasabah/ pegawai lain.
- f. Duduk dikursi nasabah.
- g. Tempat duduk Satpam hanya boleh diduduki oleh Satpam yang bertugas di kantor tersebut.
- h. Meninggalkan senjata dan perlengkapan lain dimanapun.
- i. Menerima barang titipan berupa apapun.
- j. Menggunakan Handphone untuk kepentingan pribadi.

3.1.2. Penampilan

Busana dan Kelengkapan

- a. Seragam wajib digunakan secara lengkap pada hari kerja dan jam tugas . Yang termasuk seragam adalah :
 1. Baju dan celana sesuai ketentuan.
 2. Memakai kaus dalam warna sesuai ketentuan.
 3. Sepatu dinas harian warna hitam dengan kaus kaki warna hitam.
 4. Bagi Satpam wanita sepatu dinas Polwan warna hitam tanpa kaus kaki.
 5. Tidak memakai jaket selama bertugas.
- b. Memakai atribut dan perlengkapan sesuai ketentuan :
 1. Badge/ atribut: monogram, tanda/ logo Satpam, nama, logo POLDA, logo Bank dan ikat pinggang berlogo.
 2. Perlengkapan peluit, tali kur, borgol, pentungan, sangkur + sarung, topi pet (untuk dilapangan).
 3. *ID card* disebelah kiri dalam posisi yang benar dan jelas terlihat.

- c. Kondisi pakaian harus bersih, tidak bernoda atau luntur, rapi dan lengan tidak digulung.
 - 1. Ukuran baju sesuai ukuran badan
 - 2. Pakaian dikenakan dengan rapi
 - 3. Atribut digosok mengkilat
 - 4. Sepatu disemir mengkilat
- d. Aksesories yang boleh digunakan hanya jam tangan dan cincin kawin.

Wajah, Rambut dan Kuku

Wajah, rambut dan kuku dalam kondisi bersih dan rapi

Wanita :

- a. Riasan wajah rapi memakai bedak dan lipstik, warna tidak mencolok.
- b. Panjang rambut tidak melebihi kerah baju
- c. Rambut tersisir rapi.
- d. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.
- e. Kuku tidak panjang dan tidak boleh menggunakan kuteks.

Pria :

- a. Wajah harus bersih, bila berkumis harus tipis dan dipotong rapi tidak melebihi tepi bibir atas, tidak boleh berjanggut dan brewokan.
- b. Panjang rambut tidak melebihi tengkuk/ diatas kerah baju.
- c. Rambut tersisir rapi.
- d. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.
- e. Kuku tidak panjang.

3.1.3. Perlengkapan Kerja

- a. Kondisi kursi dan meja kerja :
 - 1. Bersih dan rapi
 - 2. Kursi tertutup saat tidak ditempati
 - 3. Tidak terlihat ada makanan/ minuman.

b. Kelengkapan kerja:

1. Alat tulis.
2. Daftar nomor telepon penting/cabang Bank/ *extension* gedung.
3. Daftar lokasi ATM
4. Telepon
5. Buku mutasi harian
6. Buku tamu, *handy talkie* + *charger*, *panel alarm* dan *mike car call*.

c. Barang-barang yang tidak boleh ada diatas meja :

1. Gambar-gambar yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.
2. Makanan/ minuman.
3. Koran/ Majalah.
4. Asbak/ rokok/ korek api.

3.1.4. Kedisiplinan

Tata Tertib

Pada jam tugas selalu siap melayani :

- a. Siap bertugas 30 menit sebelum jam kerja.
- b. Tidak membiarkan kantor/ tempat tugas dalam keadaan kosong tanpa Satpam.

Kejujuran

- a. Tidak melakukan tindak kecurangan.
- b. Tidak meminta/ menerima barang/tanda terima kasih dalam bentuk apapun.
- c. Tidak memberikan informasi yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.



3.1.5. Menghadapi Situasi Sulit

Pada Situasi-situasi tertentu di mana dihadapkan pada situasi yang sulit, misalnya nasabah yang marah atau kecewa, perhatikanlah sikap profesional dan kreativitas untuk mencari solusi, dengarkan nasabah dengan seksama dan ingat pada langkah-langkah "TMESS" menghadapi situasi sulit.

Tenang : berlakulah sabar mendengarkan keluhannya sampai tuntas, usahakan tidak emosi, jangan memotong pembicaraan.

Maaf : setelah selesai mendengarkan semua keluhannya, segeralah meminta maaf atas kejadian yang mengecewakan tersebut, contoh : *"mohon maaf Pak/Bu atas kejadian yang mengecewakan Bapak/Ibu. kami akan mencari tahu penyebabnya".*

Empati : Tunjukkan empati kepada nasabah untuk membesarkan hatinya, contoh : *"Kami dapat memaklumi bahwa hal seperti ini akan menyakitkan siapa saja termasuk bila kami sendiri mengalaminya".*

Solusi yang tepat : berusaha untuk mencari alternatif solusi sepanjang dalam wewenang anda, dan bila bukan tugas/wewenang anda, maka antarkan dan sampaikan kepada atasan langsung/pejabat yang berwenang. (upayakan meminjam bukti pendukung komplain yang dibawa untuk segera dilakukan penelitian/*trace back*).

Salam penutup : sampaikan salam penutup, yang bisa meluluhkan kemarahan nasabah contoh : *"sekali lagi mohon maaf atas kejadian ini, terima kasih."*



3.2 CUSTOMER SERVICE

3.2.1. Sikap

Bahasa tubuh sangat mempengaruhi kesan yang akan diterima oleh nasabah. Tampilkan kesan profesional dan ramah dalam melakukan hal-hal di bawah ini :

- a. Duduk dan berdirilah dengan tegak, tidak bersandar pada dinding dan/ atau sandaran kursi.
- b. Saat berhadapan dengan nasabah, condongkan tubuh ke muka atau ke arah nasabah.
- c. Saat berjalan, langkahkan kaki dengan sigap dan jangan menyeret kaki.
- d. Saat memberikan petunjuk tempat, gunakan seluruh jari. Untuk memberikan petunjuk pengisian formulir, gunakan pena sebagai alat tunjuk.
- e. Saat berbicara gunakan suara yang enak didengar, jelas dan mudah dimengerti.

Sambutan Kepada Nasabah

- a. Tunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di meja *Customer Service* (CS).
 1. Segera menyambut nasabah yang baru datang dengan berdiri dan bersalaman sambil menanyakan apa yang dapat dibantu dan memperkenalkan diri. Jangan lupa untuk melakukan kontak mata dan senyum hangat, contoh : "*Selamat pagi/ siang/ sore Bu, ada yang bisa kami bantu ?...Saya Nia....*" (bagi nasabah yang sudah anda kenal, tidak perlu menyebutkan nama lagi);
 2. Sapaiah nasabah sesuai dengan waktu (pagi/ siang/ sore).
 3. Persilahkan nasabah duduk di seberang meja anda dengan menggerakkan seluruh jari tangan kanan ke arah kursi dan mengatakan, contoh : "*Silahkan Bu !*". Biarkan nasabah duduk terlebih dahulu baru anda duduk.

4. Bila sedang melayani nasabah dan ada nasabah lain menghampiri tetaplah duduk, tidak perlu berdiri.
 - Mintalah izin kepada nasabah yang sedang dilayani tanpa memotong pembicaraan dan persilahkan nasabah kedua untuk duduk dikursi yang kosong dimuka anda. Dan tanyakan keperluannya.
 - Kepada nasabah ke-1 : *"Maaf sebentar ya Pak"*
Kepada nasabah ke-2 : *"Silahkan duduk Bu, ada yang bisa kami bantu ?"*
 - Mintalah nasabah ke-2 untuk duduk di kursi ruang tunggu bila kebutuhannya akan memakan waktu cukup lama dan kembalilah ke nasabah pertama. Tetapi bila kebutuhannya tidak akan memakan waktu lama usahakan untuk dapat melayani keduanya dengan seizin nasabah pertama atau mintalah bantuan atasan langsung/ yang berwenang.
5. Bila sedang menerima/ menelepon, gunakan bahasa isyarat untuk mempersilahkan nasabah duduk atau menunggu dengan cara yang ramah dan sopan seperti menganggukkan kepala dan mengarahkan seluruh jari ke kursi di depan anda. Tetaplah melakukan kontak mata secara berkala untuk menunjukkan anda tetap memperhatikannya.
6. Nasabah yang sudah kenal, sapaiah menggunakan nama panggilan, contoh : *" Selamat pagi Bu Ana, ada yang bisa kami bantu?"*.
7. Gunakan suara yang ramah dan enak di dengar.
 - b. Bersikaplah profesional dengan tidak membedakan nasabah. Layani sesuai urutan kedatangan dengan tetap memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua/ cacat/ hamil besar yang perlu diberi bantuan lebih).



- c. Mintalah maaf pada nasabah yang sudah menunggu ketika yang bersangkutan mendapat giliran untuk dilayani. Ucapkan permintaan maaf dengan sopan dan tulus. Contoh : *"Maaf ya... Bu, menunggu agak lama"*.

Sikap Selama Melayani

- a. Tunjukkan sikap antusias dalam membantu nasabah.
- b. Duduk tegak, agak condong ke depan dan letakkan tangan di atas meja dalam posisi tertutup (tidak melipat tangan). Tunjukkan keramahan lewat senyum dan kontak mata serta suara yang enak didengar.
- c. Panggilah nasabah dengan sebutan Bapak/ Ibu, kecuali pada nasabah yang sudah kenal gunakan sebutan yang nasabah inginkan atau yang biasa disebut, contoh : *"Pak Harun", "Mbak Rina"*.
- d. Apabila ada percakapan, selingi dengan anggukkan atau kata-kata singkat yang menandakan anda menyimak dengan baik pembicaraan tersebut. Jadilah pendengar yang baik dan temukan kebutuhan nasabah baik yang tersirat maupun yang tersurat.
- e. Apabila ada pernyataan tertentu lakukan empati dengan mengulangi perasaan yang tersirat dari pernyataan yang diungkapkan nasabah. Contoh : *"Wah, senang sekali Bu...."* atau *"Kami mengerti keadaan ini sangat menyulitkan Ibu...."*.
- f. Tetap memperhatikan nasabah yang sedang dihadapi tanpa mengabaikan telepon yang masuk.

Bila telepon berdering pada saat melayani nasabah :

- 1. Mintalah izin kepada nasabah yang sedang dilayani dengan sopan dan ramah sebelum menjawab telepon, contoh :
"Maaf sebentar ya Bu, saya mau menerima telepon dulu".
- 2. Bicaralah seperlunya di telepon.



3. Untuk pembicaraan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, mintalah pengertian penelpon untuk menunda pembicaraannya, contoh : *"Maaf Bu, kami sedang melayani nasabah, nanti saya akan telepon kembali"*.
- g. Bila dalam kondisi khusus, harus melayani 2 - 3 orang nasabah sekaligus :
 1. Jangan mengabaikan salah satu nasabah
 2. Layani nasabah kedua pada saat nasabah pertama mengisi formulir, demikian pula nasabah ketiga.
 3. Mintalah bantuan atasan langsung/ yang berwenang atau Pimpinan Cabang bila diperlukan.
- h. Selalu berbicara dengan sopan dan ramah untuk meminta dan menginformasikan sesuatu, contoh : *Maaf Bu, bisa pinjam kartu identitas?"*.

Akhir Layanan

- a. Ucapkan terima kasih dengan tulus dan sopan, lakukan dengan kontak mata dan senyum. Gunakan nama atau nama panggilan nasabah, contoh : *"Terima kasih Mbak Rina"*.
Bila pada awal interaksi anda menjabat tangan nasabah, maka jabatlah tangan nasabah pada akhir layanan.
- b. Apabila ada masalah yang tidak mengesankan atau belum terselesaikan ataupun tidak terpenuhi selama interaksi, jangan lupa minta maaf, contoh : *"Maaf Mbak Rina, kartunya belum selesai...., terima kasih"*
- c. Berikan kartu nama pada nasabah baru untuk memudahkan mereka menghubungi anda
- d. Berdiri dan jabat tangan saat melepas nasabah pergi. Tetapi tunggu nasabah berdiri terlebih dahulu baru berdiri dan menyodorkan tangan kanan.

Kemauan Untuk Membantu

- a. Menyediakan dan menawarkan alat tulis kepada nasabah tanpa diminta.
- b. Membimbing nasabah saat mengisi formulir dan tunjukkan bagian-bagian yang perlu diisi.
- c. Perlihatkan keinginan untuk membantu dengan berusaha memberikan lebih dari apa yang dibutuhkan dan diharapkan nasabah.

Tindakan yang Dilarang Selama Jam Layanan

- a. Ngobrol, melamun, bercanda, berselisih, mengumpat atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain.
- b. Makan/ minum/ mengunyah/ merokok di hadapan nasabah.
- c. Bersolek di muka nasabah.
- d. Mengisi TTS / menggambar / mencoret-coret / buka *facebook*
- e. Duduk di kursi nasabah.
- f. Tempat Kerja Costumer Service hanya boleh ditempati oleh Costumer Service yang bertugas di kantor tersebut.
- g. Meninggalkan meja kerja tanpa alasan atau sepengetahuan atasan langsung/ pejabat yang berwenang saat sedang melayani nasabah.
- h. Mengerjakan pekerjaan lain diluar wewenang *Customer Service*.
- i. Meletakkan barang-barang pribadi termasuk handphone di atas meja kerja, yang seharusnya barang-barang pribadi disimpan di dalam *locker*.
- j. Menggunakan handphone/ membuka *facebook* selama jam tugas. Apabila ada telepon pribadi atau pesan singkat masuk dapat dijawab pada saat istirahat.

3.2.2. Skill**Kemampuan Menawarkan produk dan Layanan Bank**

- a. Mampu menjadi pendengar yang baik dan efektif.



Kemauan Untuk Membantu

- a. Menyediakan dan menawarkan alat tulis kepada nasabah tanpa diminta.
- b. Membimbing nasabah saat mengisi formulir dan tunjukkan bagian-bagian yang perlu diisi.
- c. Perlihatkan keinginan untuk membantu dengan berusaha memberikan lebih dari apa yang dibutuhkan dan diharapkan nasabah.

Tindakan yang Dilarang Selama Jam Layanan

- a. Ngobrol, melamun, bercanda, berselisih, mengumpat atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain.
- b. Makan/ minum/ mengunyah/ merokok di hadapan nasabah.
- c. Bersolek di muka nasabah.
- d. Mengisi TTS / menggambar / mencoret-coret / buka *facebook*
- e. Duduk di kursi nasabah.
- f. Tempat Kerja Costumer Service hanya boleh ditempati oleh Costumer Service yang bertugas di kantor tersebut.
- g. Meninggalkan meja kerja tanpa alasan atau sepengetahuan atasan langsung/ pejabat yang berwenang saat sedang melayani nasabah.
- h. Mengerjakan pekerjaan lain diluar wewenang *Customer Service*.
- i. Meletakkan barang-barang pribadi termasuk handphone di atas meja kerja, yang seharusnya barang-barang pribadi disimpan di dalam *locker*.
- j. Menggunakan handphone/ membuka *facebook* selama jam tugas. Apabila ada telepon pribadi atau pesan singkat masuk dapat dijawab pada saat istirahat.

3.2.2. Skill

Kemampuan Menawarkan produk dan Layanan Bank

- a. Mampu menjadi pendengar yang baik dan efektif.

Customer Service harus mampu dan memiliki kesabaran untuk mendengarkan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga dapat memberikan alternatif solusi bagi kebutuhan nasabah tersebut.

1. Untuk nasabah yang ingin membuka rekening :
 - Tanyakan dan gali kebutuhan nasabah, berikan alternatif pemenuhan kebutuhan, tidak langsung memastikan jenis rekening, kecuali bila nasabah sendiri yang mengajukan jenis rekeningnya.
 - Jelaskan fitur dan manfaat produk yang dimaksud, tidak langsung menyodorkan formulir untuk diisi, kecuali nasabah sendiri yang meminta.
 2. Untuk nasabah yang ingin mendapatkan informasi tentang produk dan layanan Bank, jelaskan produk/layanan yang dimaksud dengan jelas dan lengkap.
 3. Khusus untuk produk kredit, nasabah agar di arahkan ke bagian kredit.
- b. Menguasai produk/ layanan yang ditawarkan serta sistem dan prosedurnya dengan baik :
1. Dapat memberikan informasi secara jelas, akurat dan aktual kepada nasabah.
 2. Mampu menjelaskan secara tuntas tanpa meminta bantuan penjelasan dari orang lain.
- c. Memiliki pengetahuan perbankan yang baik.
1. Mengetahui produk-produk atau layanan pesaing yang menonjol untuk dapat menjawab pertanyaan nasabah tentang kelebihan dan kekurangan produk.
 2. Mengetahui peraturan-peraturan perbankan yang aktual yang berhubungan dengan produk dan layanan yang ditawarkan.



Kemampuan Melakukan *Cross Selling*

Memiliki kemampuan untuk menawarkan produk/jasa lain yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan nasabah, contoh :

1. Pada saat nasabah membuka rekening tabungan, ditawarkan lengkap dengan ATM;
2. Pada saat membuka deposito ditawarkan lengkap dengan produk tabungan untuk menampung bunga depositonya.

Kemampuan Bertelepon dengan Profesional

- a. Jika sedang melayani nasabah lain dan telepon berdering mintalah maaf kepada nasabah tersebut, sebelum dering ke-3 angkatlah telepon.
Contoh : *"Maaf Pak Harun, saya akan menerima telepon dulu"*
- b. Sesuaikan volume dering telepon agar tidak terlalu keras sehingga tidak mengganggu nasabah.
- c. Angkatlah telepon dengan tangan (jangan menjepit telepon diantara bahu dan kepala atau menggunakan pengeras suara sehingga bisa terdengar pihak lain) dan berikan salam pembuka :
 - *"Selamat pagi/ siang/ sore Bank Lampung, dengan Lina Customer Service ada yang bisa kami bantu?"*
 - Jika telepon sudah melalui operator salam pembuka cukup dengan : *"Dengan Lina Customer Service, ada yang bisa kami bantu?"*
- d. Tanyakan nama penelepon untuk memudahkan anda berinteraksi.
Contoh : *"Maaf dengan siapa kami bicara?"*
- e. Bila sedang bersama nasabah dan ternyata telepon yang masuk tadi adalah urusan pribadi atau tidak penting atau akan memakan waktu yang cukup lama, mintalah maaf kepada penelepon dan tawarkan agar anda yang meneleponnya kembali pada waktu yang pasti.



Contoh :

"Maaf Pak Iman, saya masih bersama nasabah lain, bisakah saya mencatat nomor telepon Bapak, saya akan menelepon kembali dalam waktu 15 menit".

Catatlah nama, nomor telepon, keperluan dan jam akan menelepon kembali pada kertas pesan. Ingatlah untuk menelepon kembali pada waktu yang ditentukan.

- f. Terkait dengan point e, bila rekan anda sedang tidak sibuk dan dapat memberikan bantuan, mintalah bantuan kepadanya dan lakukanlah transfer untuk menerima telepon dan memberikan penjelasan kepada si penelpon.

Contoh :

"Pak Iman, Bapak akan dibantu rekan saya Rina, mohon tunggu sebentar".

Transfer telepon ke rekan anda, jangan lupa menyampaikan siapa si penelepon dan keperluannya. Contoh :

"Rina, bisa tolong bantu.... di telepon ada Pak Iman ingin menanyakan apakah kartu ATM-nya sudah selesai.... tolong diterima....".

- g. Gunakan transfer telepon, jangan berteriak untuk memanggil rekan anda.
- h. Bila keperluan si penelepon dapat anda layani segera, bantulah si penelepon seperti anda menerima nasabah di meja anda. Ingatlah untuk selalu ramah dan sigap melayani. Jika ada nasabah di meja anda, mintalah izin untuk membantu si penelepon kepada nasabah tersebut. Pastikan anda tetap memperhatikan dan tidak meninggalkannya. Contoh : *"Maaf Pak Donny, sebentar ya.....".*
- i. Jangan biarkan penelepon menunggu terlalu lama saat anda mencari data atau mencek di komputer, kembalilah secara berkala sehingga ia tahu bahwa anda masih bersamanya.



- j. Ucapkan terima kasih pada penutupan pembicaraan.
Contoh : *"Terima kasih Pak Iman"*.
Mintalah maaf atas kesalahan atau ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penelepon, contoh : *"Mohon maaf atas keterlambatan kartu ATM-nya Pak Iman. Terima kasih"*.
- k. Tutuplah telepon setelah si penelepon menutup telepon.
- l. Jika anda yang harus melakukan hubungan telepon untuk melakukan konfirmasi atau meminta informasi saat sedang bersama nasabah anda, mintalah izin terlebih dahulu kepada nasabah anda, baru bertelepon, contoh : *"Sebentar Pak Donny, saya konfirmasi ke bagian kredit"*.
Lalu hubungi bagian kredit, contoh : *"Pagi Dewi, boleh saya Tanya ?."*
- m. Senyum dan tegaklah selama bertelepon, agar suara anda terdengar ramah dan profesional.

Kemampuan Menanggapi Masalah/ Keluhan/ Situasi Sulit

- a. Hadapilah nasabah dengan tenang, sabar dan tidak terpancing emosi serta berkonsentrasilah untuk memberikan solusi yang tepat.
Contoh kemarahan nasabah :
"Saya ingin tanya mengapa transfer uang saya ke rekening rekan bisnis saya sesama Bank Lampung sampai hari ini belum diterima, padahal sudah 4 hari lalu, ini bikin malu saya, dikira saya mempermainkannya. Seumur-umur tidak pernah saya mengalami hal seperti ini, transfer ke Bank yang sama sampai makan waktu 4 (empat) hari belum sampai".
- b. Mintalah maaf atas tidak ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah. Jangan lupa mengucapkan terima kasih atas masukan dan keluhan yang diberikan kepada Bank.
Contoh :
"Mohon maaf Pak/ Bu atas kejadian ini yang mengecewakan Bapak /Ibu."

- c. Berikan empati untuk memperlihatkan bahwa anda mengerti perasaan nasabah anda dan berada di pihaknya.

Contoh :

"Kami dapat memaklumi bahwa hal seperti ini pasti akan menyakitkan siapa saja, termasuk bila saya sendiri mengalaminya".

- d. Tanyakan kronologis kejadian yang dialami untuk mengetahui permasalahan dan sebagai data bagi evaluasi selanjutnya.

Contoh :

"Kami akan mencoba mencari penyebabnya, bolehkah kami meminjam bukti-bukti transfERNYA dan kami akan segera melakukan penelitian".

- e. Berusaha mencari berbagai alternatif **solusi** yang dapat ditawarkan, ajukan alternatif tersebut dengan sopan dan ramah.

Contoh :

"Maaf Bapak/ Ibu harus menunggu sebentar selama penelitian".

"Ternyata dari hasil penelitian dokumen ada kesalahan penulisan nomor rekening yaitu angka "3" tertulis "8", sehingga ditolak oleh system".

- f. Berikan jalan keluar saat itu juga secara rinci dan jelas, usahakan agar masalah selesai saat itu juga.

Contoh :

"Mohon angka 3 diperjelas dengan memberi paraf didekatnya..."

- g. Bila masalah tidak dapat diselesaikan saat itu juga berikan waktu penyelesaian yang pasti kepada nasabah. Mintalah nasabah meninggalkan nomor telepon dan alamat untuk dihubungi kembali.

Contoh :

"Baik Pak..... akan kami proses dalam waktu paling lama dua hari. Mohon diberikan nomor telepon yang bisa dihubungi....".

- h. Berikan salam hangat dengan menjabat tangan dan ucapan terima kasih, sambil berdiri (berdiri setelah nasabah berdiri terlebih dulu).

Contoh :

"Sekali lagi mohon maaf atas kejadian ini, terima kasih Pak sudah sabar menunggu penyelesaian ini, salam buat keluarga ya... Pak".

- i. Bila masalah yang dihadapi nasabah di luar kewenangan *Customer Service*, mintalah bantuan kepada atasan langsung/ pejabat yang berwenang.

Untuk mempermudah ingatlah langkah-langkah menghadapi situasi sulit dengan "TMESS".

3.2.3. Penampilan

Busana dan Kelengkapan

- a. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan. Bagi pegawai yang menggunakan jilbab agar menggunakannya secara benar dan serasi.
- b. Kondisi pakaian harus bersih, tidak ternoda atau luntur, rapi, lengan tidak digulung.
- c. *ID Card* selalu dipasang di dada sebelah kiri dalam posisi yang benar dan jelas terlihat.

Sepatu, Kaus Kaki dan Aksesoris

- a. Sepatu harus bersih, disemir, dan tidak menimbulkan aroma yang tidak sedap.
- b. Dilarang membuka sepatu di depan umum.

Wanita :

- a. Sepatu yang digunakan sepatu formal warna gelap dengan tinggi minimal 3 cm, maksimal 7 cm dan tidak diperbolehkan menggunakan sepatu olah raga atau sepatu sandal.
- b. Pemakaian aksesoris tidak lebih dari 7 (tujuh) titik (termasuk bando dan jepit rambut), satu aksesoris pada satu titik.
- c. Dilarang menggunakan gelang kaki.

Pria :

- a. Sepatu yang digunakan sepatu formal warna gelap dengan tinggi maksimal 1,5 cm dan tidak diperbolehkan menggunakan sepatu olah raga atau sepatu sandal.
- b. Harus menggunakan kaus kaki dengan warna yang sesuai dengan celana atau sepatu kerja, tidak melar karetnya, bersih dan tidak berlubang pada ujungnya.
- c. Aksesoris yang boleh digunakan jam tangan, cincin, ikat pinggang, kacarnata, dan pin dasi.

Wajah, Rambut dan Kuku

Wajah, rambut dan kuku dalam kondisi bersih, rapi dengan penataan/ riasan sederhana dan sopan.

Wanita :

- a. Riasan wajah minimal wajib menggunakan bedak dan lipstik.
- b. Pemilihan warna riasan menggunakan warna yang tidak mencolok.
- c. Rambut tersisir rapi, untuk yang berambut panjang harus dicepol atau di konde kecil.
- d. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.
- e. Dilarang menggunakan kuteks dan berkuku panjang.

Pria :

- a. Wajah bersih, bila berkumis harus tipis ditata rapi dan tidak melebihi tepi bibir atas; tidak boleh berjanggut dan brewokan.
- b. Rambut tersisir rapi dan tidak melebihi tengkuk.
- c. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.
- d. Dilarang memelihara kuku panjang.

3.2.4. Perlengkapan Kerja

Meja Kerja

- a. Kondisi meja kerja bersih dan tertata rapi :
 1. Tidak kotor/ berdebu/ bernoda.

2. Kertas dan alat-alat kerja tersusun rapi.
 3. Tidak ada makanan, minuman, dompet, tas, atau alat *make up* serta barang-barang yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.
- b. Kelengkapan meja kerja :
1. Alat tulis untuk nasabah tersedia.
 2. Papan nama *Customer Service* yang bertugas dan tanda "tutup/*closed*" untuk meja yang kosong.
 3. Tersedianya slip-slip transaksi, formulir-formulir, brosur produk, materai, alamat cabang dan ATM Bank Lampung, kalkulator, telepon, memo, buku alamat dan kalender.
 4. Alat tulis kantor lainnya.
- c. Posisi meja kerja dan kursi nasabah yang nyaman dan mudah terlihat oleh nasabah. Perhatikan *lay-out* yang memungkinkan menjaga kerahasiaan nasabah (jarak antara meja *Customer Service* dengan kursi tunggu nasabah).

3.2.5. Kedisiplinan

Tata Tertib

Pada jam tugas selalu siap melayani :

- a. Siap bertugas di meja kerja 10 menit sebelum jam layanan.
- b. Istirahat makan siang bergiliran dan mohon izin pada atasan langsung/ pejabat yang berwenang.

Kejujuran

- a. Tidak melakukan hal-hal yang merugikan Bank dan nasabah, diantaranya :
 - Melakukan tindak kecurangan dalam melayani nasabah.
 - Meminta/ menerima barang/ tanda terima kasih dalam bentuk apapun.



- Memberikan informasi yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.
- b. Harus menepati apa yang diucapkan atau dijanjikan, dan selalu menjelaskan dengan bijaksana bila tidak dapat memenuhinya.

3.3 TELLER

3.3.1. Sikap

Bahasa tubuh sangat mempengaruhi kesan yang akan diterima oleh nasabah.

Teller harus bersikap profesional dan ramah dengan melakukan hal-hal di bawah ini :

- a. Duduk dan berdiri dengan tegak, tidak bersandar pada dinding atau sandaran kursi.
- b. Saat berhadapan dengan nasabah, berdiri dan condongkan tubuh ke muka atau ke arah nasabah.
- c. Saat berjalan, langkahkan kaki dengan sigap dan jangan menyeret kaki.
- d. Saat anda memberikan petunjuk, gunakan seluruh jari. Untuk memberikan petunjuk pengisian formulir, gunakan pena sebagai alat petunjuk.
- e. Anggukan yang disertai senyum hangat sangat berharga bagi nasabah yang masih menunggu antrian.

Sambutan Kepada Nasabah

- a. Tunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan saat menerima nasabah di counter dengan :
 - 1. Lakukan kontak mata dan senyum hangat.
 - 2. Sapalah nasabah sesuai waktu (pagi pukul 07.00 sd. 11.00, siang diatas pukul 11.00 sd. 15.00, sore di atas pukul 15.00 sd. 18.00) dan perhatikan slip yang dibawanya hingga anda dapat menyapanya, contoh :



"Selamat pagi/ siang /sore Bu, Mau setor...?"

"Selamat pagi/ siang/ sore Pak, Mau transfer...?"

3. Apabila keinginan nasabah tidak dapat diidentifikasi, maka sapaalah dengan, contoh :

"Selamat pagi/ siang/ sore, Ibu. Ada yang bisa kami bantu?"

4. Untuk nasabah yang sudah anda kenal, sapaalah dengan menggunakan nama panggilannya, contoh :

"Selamat pagi Mbak Rina, mau setor ya?"

5. Gunakan suara yang ramah dan enak didengar.

- b. Bersikaplah profesional dengan tidak membedakan nasabah. Layani sesuai urutan kedatangan dengan tetap memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua/ cacat/ hamil besar yang perlu diberi bantuan lebih).

- c. Mintalah maaf untuk sebab-sebab khusus (seperti komputer off line) yang menyebabkan nasabah antri lebih lama. Informasikan hal itu segera melalui pengumuman tertulis yang dapat terlihat oleh nasabah. Ucapkan maaf secara profesional dan ramah, contoh :

"Maaf Bu, antrinya agak lama, ada sedikit kerusakan di jaringan komunikasi kami".

Sikap Selama Melayani

- a. Tunjukkan sikap antusias dalam membantu, lakukan kontak mata dengan keramahan.
- b. Panggillah nasabah dengan sebutan Bapak/ Ibu, kecuali pada nasabah yang sudah anda kenal gunakan sebutan yang nasabah inginkan atau biasa disebut seperti "Pak Harun", "Mbak Rina".
- c. Apabila ada percakapan, selingi dengan anggukan atau kata-kata singkat yang menandakan anda menyimak dengan baik pembicaraan tersebut.



- d. Apabila ada pernyataan tertentu lakukan empati dengan mengulangi perasaan yang tersirat dari pernyataan yang diungkapkan nasabah.
Contoh: *"Wah, senang sekali bu...." atau, "Saya mengerti keadaan ini sangat menyulitkan ibu".*

Akhir Layanan

Ucapkan terima kasih dengan tulus dan sopan. Gunakan nama atau nama kecil nasabah yang tertera pada slip.

Jangan lupakan kontak mata dan senyum, contoh :

"Terima kasih Mbak Rina".

Apabila ada masalah yang tidak menyenangkan atau belum terselesaikan ataupun tidak terpenuhi selama transaksi jangan lupa meminta maaf, contoh :

"Maaf Pak Harun, uang pecahannya kosong".

"Terima kasih".

Tindakan Yang Tidak Diperbolehkan Selama Jam Layanan

- Ngobrol bercanda, berselisih, melamun, mengumpat atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain.
- Membaca majalah/ koran/ novel.
- Makan/ minum/ mengunyah dihadapan nasabah.
- Bersolek dimuka nasabah.
- Menggunakan/Menerima telepon/ *handphone*/ buka *facebook* di *counter*. Apabila ada telepon/ pesan singkat masuk dijawab waktu istirahat
- Membawa dan meletakkan barang-barang pribadi termasuk *handphone* di dalam ruang kerja. barang-barang pribadi harus disimpan di dalam *locker*
- Meninggalkan *counter* tanpa ijin atasan/ pejabat yang berwenang.

3.3.2. Skill

- a. Cek kebenaran pengisian data pada slip transaksi untuk mencegah kesalahan. Lakukan dengan sopan tanpa maksud mencurigai.
- b. Lakukan perhitungan uang di depan nasabah baik menggunakan mesin maupun secara *manual*. Pastikan nasabah dapat melihat dengan jelas saat perhitungan dilakukan. Letakkan uang yang sudah dihitung di tempat yang terlihat oleh nasabah.
- c. Lakukan konfirmasi jumlah uang dan jenis transaksi, contoh :
"Setoran tunai ya Bu", "uangnya dua juta rupiah".
Untuk transfer lakukan konfirmasi nama, nomor rekening, bank tujuan transfer juga nominal yang ditransfer.
- d. Selalu berbicara dengan sopan dan ramah untuk meminta dan menginformasikan sesuatu, contoh :
"Maaf Bu, bisa pinjam kartu identitasnya?".
- e. Bila nasabah menginginkan pecahan tertentu atau menukar uang, perlihatkan usaha anda untuk membantu walaupun anda tidak memiliki stock dengan :
 1. Menanyakan ketersediaan pecahan tersebut pada rekan anda.
 2. Memberikan alternatif lain dengan menawarkan pecahan yang dimiliki, jangan lupa untuk minta maaf.
- f. Berikan informasi yang dibutuhkan nasabah sejauh kewenangan teller dan tidak sampai mengganggu antrian. Arahkan nasabah kepada Customer Service untuk penjelasan yang lebih lengkap.
- g. Tawarkan tempat uang (amplop/kantong plastik) kepada nasabah bila terlihat dibutuhkan.
- h. Mintalah nasabah untuk mengecek kembali jumlah uang yang diambil (bila transaksi pengambilan) atau mengecek cetakan pada buku tabungan untuk setoran.



Kemampuan Menanggapi Masalah/ Keluhan/ Situasi Sulit

- a. Hadapilah nasabah (posisi berdiri) dengan **tenang**, sabar dan tidak terpancing emosi serta berkonsentrasilah untuk memberikan solusi yang tepat.

Contoh complain nasabah dengan nada kesal & marah :

"Ini tadi setelah saya menarik tabungan, setelah saya lihat buku tabungan saya, ternyata yang dicetak cuma transaksi terakhir, sementara transaksi kurang lebih 3 bulan yang lalu tidak tercetak, padahal banyak transaksinya via ATM atau kartu kredit, gimana sih mbak?"

- b. Mintalah maaf atas tidak ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah. Jangan lupa mengucapkan terima kasih atas masukan dan keluhan yang diberikan kepada Bank, contoh :

"Maaf Pak, atas kejadian ini "

- c. Berikan empati untuk memperlihatkan bahwa anda mengerti perasaan nasabah dan berada di pihaknya, contoh :

"Kami memahami kalau Bapak kecewa karenanya"

- d. Tanyakan kronologis kejadian yang dialami untuk mengetahui permasalahan dan sebagai data bagi evaluasi selanjutnya.

- e. Carilah berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan, ajukan alternatif tersebut dengan sopan dan ramah.

- f. Berikan jalan keluar saat itu juga secara rinci dan jelas, usahakan agar masalah selesai saat itu juga, contoh :

"Printer kami hanya bisa mencetak satu bulan terakhir saja Pak, namun kalau Bapak mengherdaki itu, kami persilahkan Bapak mencetaknya di Customer Service dengan dikenakan biaya Rp 2.000 perlembar".

- g. Bila masalah tidak dapat segera diselesaikan saat itu juga berikan waktu penyelesaian yang pasti kepada nasabah. Mintalah nasabah meninggalkan nomor telepon dan alamat untuk dihubungi kembali.

- h. Berikan salam hangat dengan menjabat tangan dan ucapan terima kasih, contoh :
"Sekali lagi mohon maaf atas kejadian ini, terima kasih Pak sudah sabar menunggu penyelesaian ini, salam buat keluarga ya... Pak"
- i. Bila masalah yang dihadapi nasabah di luar kewenangan Teller, mintalah bantuan kepada atasan langsung/ Pejabat yang berwenang.

Untuk mempermudah ingatlah langkah-langkah menghadapi situasi sulit dengan "TMESS".

3.3.3. Penampilan

Busana dan Kelengkapan

- a. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang berlaku. Bagi pegawai yang menggunakan jilbab agar menggunakannya secara benar dan serasi.
- b. Kondisi pakaian harus bersih, tidak ternoda atau luntur, rapi, lengan tidak digulung.
- c. *ID Card* selalu dipasang di dada sebelah kiri dalam posisi yang benar dan jelas terlihat.

Sepatu, Kaus Kaki dan Aksesoris

- a. Sepatu harus bersih, disemir, dan tidak menimbulkan aroma yang tidak sedap.
- b. Dilarang membuka sepatu di depan umum.

Wanita :

- a. Sepatu yang digunakan sepatu formal warna gelap dengan tinggi minimal 3 cm, maksimal 7 cm dan tidak diperbolehkan menggunakan sepatu olah raga atau sepatu sandal.
- b. Pemakaian aksesoris tidak lebih dari 7 (tujuh) titik (termasuk bando dan jepit rambut), satu aksesoris pada satu titik.
- c. Dilarang menggunakan gelang kaki.

Pria :

- a. Sepatu yang digunakan sepatu formal warna gelap dengan tinggi maksimal 1,5 cm dan tidak diperbolehkan menggunakan sepatu olah raga atau sepatu sandal.
- b. Harus menggunakan kaus kaki dengan warna yang sesuai dengan celana atau sepatu kerja, tidak melar karetinya, bersih dan tidak berlubang pada ujungnya.
- c. Aksesoris yang boleh digunakan jam tangan, cincin kawin, ikat pinggang, kacamata, dan pin dasi.

Wajah, Rambut dan Kuku

Wajah, rambut dan kuku dalam kondisi bersih, rapi dengan penataan/riasan sederhana dan sopan.

Wanita :

- a. Riasan wajah minimal wajib menggunakan bedak dan lipstik.
Pemilihan warna riasan menggunakan warna yang tidak mencolok.
- b. Rambut tersisir rapi, untuk yang berambut panjang harus dicepol atau di konde kecil
- c. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.
- d. Dilarang menggunakan kuteks dan berkuku panjang.

Pria :

- a. Wajah bersih, bila berkumis harus tipis ditata rapi dan tidak melebihi tepi bibir atas, tidak boleh berjanggut dan brewokan.
- b. Rambut tersisir rapi dan tidak melebihi tengkuk.
- c. Pewarnaan rambut hanya boleh dilakukan dengan warna hitam.
- d. Dilarang memelihara kuku panjang.

3.3.4. Perengkapan Kerja Counter

- a. Pastikan kondisi *counter* bersih dan rapi.

1. Tidak berdebu/ bernoda/ tercoret-coret.
 2. Tidak ada sampah/ kotoran (kertas, slip, puntung/ abu rokok, sisa-sisa tempelan/ kertas dan lain-lain).
 3. Tidak ada hiasan/ barang milik pribadi (cermin, boneka, dan lain-lain).
- b. Pastikan nasabah dapat melihat anda dengan jelas baik pada saat transaksi maupun saat penghitungan uang. Aturlah tinggi duduk untuk memudahkan bertatap muka dengan nasabah.

Perlengkapan

- a. Tersedia alat tulis untuk nasabah.
- b. Perlengkapan kerja teller :
 1. *Stationary* (pena, klip, stapler, remover, karet/ban uang, lem, spons dan lain-lain).
 2. Slip-slip transaksi.
 3. Amplop berbagai ukuran untuk tempat uang
 4. Kalkulator
 5. Validasi/ *time stamp*
 6. Lampu *ultra violet*
 7. Mesin hitung uang dan lain-lain.
- c. Pastikan tersedianya papan nama teller yang bertugas.
- d. Untuk *counter* yang kosong/ tutup tersedia tanda "tutup/ *closed*".
- e. Papan pengumuman atau pemberitahuan lainnya.

3.3.5. Kedisiplinan

Tata Tertib

Hari dan jam kerja pelayanan kas sesuai ketentuan yang berlaku.

Pada jam layanan:

- a. Siap di *counter* 10 menit sebelum jam layanan.
- b. Istirahat makan siang bergiliran dengan terlebih dahulu mohon izin pada atasan langsung/ pejabat yang berwenang.

RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Candimas, Lampung Selatan pada tanggal 31 Januari 1995, anak tunggal, yang lahir dari pasangan ibu Titin Sugi Prihartini dan bapak Sriyanto.

Pendidikan dasar peneliti tempuh di SDN 4 Metro Timur di mulai tahun 2001 dan selesai pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan di SMP Ganesa Metro di mulai tahun 2006 dan lulus tahun 2009. Sedangkan pendidikan menengah ke atas pada SMK Muhammadiyah 1 Metro Jurusan Akuntansi di mulai tahun 2009 dan selesai tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di BP2K Suryafarma Husada pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D3 Perbankan Syariah dimulai pada Semester I TA.2015/2016.