

## **BAB IV**

### ***FRONTLINER***

Ruang lingkup *Frontliner*. Pembahasan tentang ruang lingkup *Frontliner* ini perlu disajikan untuk mengetahui dan memahami ruang lingkup *Frontliner* dalam dunia perbankan khususnya bank syariah. *Frontliner* dalam bank memiliki peran yang sangat penting karena setiap hari melakukan interaksi langsung dengan nasabah dan memberikan layanan kepada nasabah, serta tempat dimana kesan pertama nasabah terhadap bank akan tercipta. Pemberian layanan kepada nasabah tidak terlepas dari peran serta seorang *frontliner*, *frontliner* ini dibagai dalam tiga kategori pekerjaan yang meliputi *teller*, *customer service*, dan *security*. Dalam bab ini secara berurutan akan dibahas lebih dalam mulai dari pengertian *Frontliner*, *Teller*, dan *Customer Service*.

#### **A. Pengertian *Frontliner***

Istilah *frontliner* dalam dunia perbankan mungkin terdengar asing bagi sebagian masyarakat dan nasabah, berbeda dengan istilah *teller* ataupun *customer service* yang lebih sering di dengar dan dijumpai. *Frontliner* merupakan suatu bagian pekerjaan di dalam sebuah perusahaan yang biasanya terdapat dalam lingkup perbankan dan jasa lainnya. Atau dapat juga diartikan sebagai suatu bagian pekerjaan di dalam dunia perbankan, dimana mereka berperan penting yakni bertatap muka langsung dengan nasabah, melayani nasabah dan bertempat dibagian terdepan. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melakukan pelayanan kepada para nasabah atau pelanggan secara langsung agar keinginan, kebutuhan, harapan, dan kepuasannya dapat terpenuhi. *Teller* dan *customer service* merupakan jenis jabatan dari *frontliner*. Jenis jabatan dari *frontliner* dibagi menjadi tiga yaitu *teller*, *customer service* dan *security*. *Frontliner* bagi sebuah bank memiliki peran yang penting, karena ketiga bagian ini adalah orang pertama yang akan ditemui oleh nasabah dan yang akan memberikan kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan kepada nasabah bank pada khususnya. *Frontliner* merupakan bagian yang paling sering berinteraksi dengan nasabah saat nasabah tersebut datang ke bank. Persaingan dalam dunia perbankan saat ini semakin ketat, banyak bank akan berlomba-lomba mendapatkan hati nasabah dan berusaha untuk

memenangkan persaingan. Dengan semakin ketatnya persaingan yang ada maka pelayanan oleh pihak *frontliner* harus juga ditingkatkan, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar mampu memuaskan nasabah ataupun sekedar sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah, namun pelayanan yang diberikan haruslah berkesan. Jadi keterampilan *frontliner* sangatlah dibutuhkan dalam menjalankan tugas-tugasnya, memberikan pelayanan prima agar nasabah memiliki kesan positif terhadap suatu bank dengan cara memiliki sikap yang ramah, cekatan, dan santun, bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, memiliki keakuratan dan ketepatan saat melayani transaksi nasabah, memberikan pelayanan yang berkesan pada hati nasabah akan membawa dampak positif bagi suatu bank.<sup>1</sup>

Dalam prakteknya secara umum seluruh *frontliner* haruslah menunjukkan sikap dan tingkah laku seperti berikut ini:

1. Rasa ingin membantu setiap kebutuhan dan keinginan nasabah sampai dengan selesai.
2. Selalu berusaha memberikan perhatian terhadap setiap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan, santun dan ramah saat memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa adanya unsur diskriminasi dalam bentuk apa pun.
4. Mempunyai rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tingkah laku atau tindak tanduk seluruh nasabah.
5. Berusaha menjaga perasaan nasabah supaya tetap merasa nyaman, tenang, serta menimbulkan kepercayaan.
6. Mampu mengendalikan dan menahan emosi dari setiap permasalahan/kasus yang dihadapi terutama dalam hal melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7. Membuat nasabah menjadi senang merupakan sikap yang harus selalu ditonjolkan oleh *frontliner*.<sup>2</sup>

Penampilan seorang *frontliner* haruslah diperhatikan. Secara umum tampilan seorang *frontliner* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan seorang *frontliner* haruslah wajar, maksudnya dalam bertindak dan bersikap haruslah sewajarnya saja tidak perlu dibuat-

---

<sup>1</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 3.

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), hal. 169.

- buat. Selalu berusaha tampil ceria, murah senyum, dan tidak bersikap murung.
- b. Pakaian yang dikenakan haruslah rapi, bersih dan serasi serta tidak menggunakan *make-up* dan aksesoris yang berlebihan.
  - c. Selalu mengucapkan salam dan terima kasih apabila bertemu atau pun saat berpisah dengan nasabah.
  - d. Dalam memberikan pelayanan dan bertindak harus memiliki sikap optimis dan tidak pesimis, serta tidak diperbolehkan ragu-ragu, karena hal ini dapat membuat nasabah semakin yakin atas pelayanan yang diberikan.
  - e. Harus mampu bersikap dan berperilaku baik, gesit, lincah, mudah bergaul serta cepat tanggap saat menghadapi nasabah.<sup>3</sup>

## **B. Teller**

### **1. Pengertian Teller**

*Teller* merupakan petugas bank yang bekerja di garis depan/ bagian terdepan yang melakukan interaksi dan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/ penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai serta melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Pekerjaan *teller* dapat dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui *teller* ini terjadi interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan dalam hal penyetoran atau penarikan tunai maupun non tunai serta aktivitas tertentu bank. Seorang *teller* harus mampu menciptakan citra profesional, ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugasnya dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Melakukan pemeriksaan secara teliti terhadap setiap transaksi baik yang akan atau sedang dilakukan serta selalu menyesuaikan dengan prosedur standar.
- b. Menunjukkan rasa empati, perhatian, keramahan dan sikap yang profesional pada saat menerima nasabah di *counter*.
- c. Bersikap profesional dengan tidak adanya unsur diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap setiap nasabah. Tidak membedakan-nasabah, melayani sesuai dengan urutan kedatangan, serta selalu memberikan perhatian khusus

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal. 172.

terhadap nasabah yang sudah tua, cacat, hamil besar, dan yang perlu diberikan bantuan lebih.

- d. Tidak melakukan hal-hal yang dapat menimbulkan stigma negatif dan kurang profesional, seperti: mengobrol, bergurau, berselisih, mengumpat, melamun, ataupun berteriak baik dengan rekan kerja atau nasabah lain.
- e. Harus mengutamakan sifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan serta nasabah, contoh: bersikap curang dalam melayani, membocorkan informasi dan data rahasia nasabah ataupun perusahaan kepada pihak lain yang tidak memiliki wewenang.<sup>4</sup>

## 2. Fungsi *Teller*

Seorang *teller* memiliki fungsi sebagai pemberi jasa layanan perbankan bagi nasabah maupun calon nasabah di sebuah bank, dalam hal melayani kegiatan penyetoran serta penarikan uang tunai, pemindahan pembukuan, serta penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).

## 3. Tugas, Tanggungjawab dan Wewenang *Teller*

### a. Tugas *Teller*

- 1) Melaksanakan dan memproses setiap transaksi tunai maupun non tunai termasuk warkat-warkat sesuai dengan batas wewenangnya.
- 2) Meyakini atas kebenaran dan keaslian uang tunai/*bank notes* serta warkat berharga.
- 3) Meyakini tentang kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- 4) Melakukan pembukuan dan validasi secara baik dan benar.
- 5) Menjamin tentang kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak berbagi *password* dengan pegawai yang lain.
- 6) Menjaga dan bertanggungjawab atas kebersihan, keamanan serta ketertiban pemakaian terminal komputer.
- 7) Melakukan penukaran uang usang atau lusuh ke Cabang Koordinator/ *Pooling cash*/ Bank Indonesia.

---

<sup>4</sup> Ikatan Bankir, *Mengelola Kualitas...*, hal. 3—4.

- 8) Menjaga kerahasiaan serta keamanan kartu spesimen tandatangan nasabah.
  - 9) Menjaga kebersihan dan kerapihan *counter teller*.
  - 10) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan outlet.
  - 11) Melakukan pemeriksaan antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi *teller*.
  - 12) Meyakini keabsahan dan keaslian *specimen* tanda tangan nasabah pada warkat bank serta form transaksi penarikan antar cabang.
  - 13) Melakukan pemeriksaan identitas nasabah dengan baik dan benar.
  - 14) Menjamin dan menjaga keamanan *box teller* serta kewenangan memegang kunci *box*.
  - 15) Melakukan pemeriksaan/ memverifikasi serta menandatangani warkat transaksi.
  - 16) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/ *Pooling cash* atau nasabah.
- b. Tanggungjawab *Teller*
- 1) Melakukan pelayanan terhadap nasabah yang akan melakukan setor uang, mengambil uang, melakukan transfer dan transaksi lain dengan cepat, tepat dan teliti.
  - 2) Menjaga dan bertanggung jawab atas kerahasiaan data/ informasi bank dan nasabah.
  - 3) Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja.
  - 4) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID, password*, anak kunci *cash box* dan laci.
  - 5) Mematuhi dan tunduk terhadap segala peraturan perusahaan.
- c. Wewenang *Teller*
- 1) Melakukan penerimaan atas setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah yang kemudian diproses sesuai dengan permintaan nasabah.
  - 2) Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah sesuai dengan prosedur serta kebijakan bank.
  - 3) Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.

- 4) Melakukan pemeriksaan/ verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem serta prosedur bank.
  - 5) Apabila terdapat identitas atau data yang mencurigakan dapat melakukan tindakan memungkinkan seperti rekomendasi pelaporan PPAATK (Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan), uji tuntas yang ditingkatkan, dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML (*Anti Money Laundering*).<sup>5</sup>
4. Sifat-Sifat Nasabah yang Harus Diperhatikan
- a. Nasabah dianggap sebagai seorang raja  
Seorang *teller* harus mampu menganggap nasabah layaknya seorang raja, sebagai seorang raja harus dipenuhi segala kebutuhan serta keinginannya. Pelayanan yang diberikan oleh *teller* haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank maupun derajat *teller* itu sendiri.
  - b. Ingin dipenuhi semua kebutuhan dan keinginan  
Seorang *teller* harus berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabah, karena pada dasarnya nasabah datang ke bank memiliki tujuan agar terpenuhi hasrat serta keinginannya, baik berupa informasi, aplikasi ataupun keluhan/permasalahan.
  - c. Nasabah tidak mau didebat dan disinggung  
Semua nasabah pada dasarnya tidak ada yang suka apabila didebat ataupun disinggung. Pelayanan yang diberikan haruslah tidak sampai membuat nasabah tersinggung, jadi harus dilakukan secara santai dan rileks.
  - d. Nasabah ingin diperhatikan  
Seorang *teller* tidak diperkenankan untuk menyepelekan ataupun membiarkan nasabah, memberikan perhatian secara penuh akan membuat nasabah akan merasa benar-benar diperhatikan, karena pada dasarnya semua nasabah yang datang ke bank bertujuan untuk memperoleh perhatian.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal. 5—7.

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bagi bank  
Nasabah merupakan sumber pendapatan bank yang harus dijaga, pendapatan utama bank diperoleh dari transaksi yang dilakukan nasabah, oleh sebab itu tidak boleh membiarkan dan menyepelekan nasabah, karena sama dengan menghilangkan pendapatan bagi bank.<sup>6</sup>

#### 5. Keterampilan *Teller*

Seorang *teller* dituntut untuk memiliki keterampilan dasar tertentu dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Tujuan dari keterampilan dasar ini adalah agar seorang *teller* dapat memproses seluruh transaksi yang menjadi tanggungjawabnya dengan lancar dan sesuai dengan standar bank. Berikut beberapa keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh seorang *teller*:

- a. Pemeriksaan identitas nasabah, Pemeriksaan identitas nasabah dilakukan dengan beberapa cara berikut ini :
  - 1) Pemeriksaan keaslian identitas nasabah, yang meliputi pemeriksaan ciri-ciri khusus yang telah dikeluarkan oleh instansi terkait dan tanda pengesahan resmi, seperti stempel dan tanda tangan pejabat dari instansi terkait.
  - 2) Pemeriksaan kebenaran identitas nasabah, yang meliputi kebenaran dan kesesuaian foto pada identitas dengan wajah nasabah serta masa berlaku identitas.

Jenis kartu identitas yang dapat diterima oleh bank meliputi: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Paspor. Apabila terdapat transaksi yang membutuhkan foto kopi kartu identitas, maka *teller* harus memberikan paraf pada hasil foto kopi sebagai tanda bahwa dokumen telah dikopi dari kartu identitas yang asli.

- b. Pemeriksaan formulir, seorang *teller* harus melakukan pemeriksaan formulir terkait transaksi yang meliputi beberapa hal berikut ini :
  - 1) Memeriksa kesesuaian antara formulir dengan transaksi yang dilakukan.
  - 2) Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir serta memastikan agar tidak terdapat sebuah coretan yang akan menimbulkan suatu keraguan.

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 184.

- 3) Memeriksa kesesuaian penulisan antara jumlah uang dalam angka dan huruf.
  - 4) Melakukan pemeriksaan atas keaslian warkat dan uang.
- c. Pemeriksaan tanda tangan, pemeriksaan tanda tangan merupakan menyesuaikan dan mencocokkan tanda tangan pada slip transaksi dengan dokumen asli atau spesimen bank, dan dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- 1) Tarikan garis pada tanda tangan
  - 2) Penulisan ejaan
  - 3) Efek dari pemakaian alat tulis bertinta tebal
- d. Pemeriksaan validasi
- Setiap transaksi yang telah diproses harus di verifikasi oleh *teller*, dengan cara mencocokkan hasil validasi transaksi dengan data yang tercantum pada slip transaksi.
- 1) Apabila terdapat ketidaksesuaian dan terjadi atas kesalahan *teller*, maka *teller* harus melakukan koreksi/ *reversal* transaksi dan memposting transaksi yang sebenarnya.
  - 2) Apabila terdapat ketidaksesuaian pada data yang ditulis customer atau nasabah, maka *teller* harus melakukan tindakan sebagai berikut :
    - a) Melakukan konfirmasi dengan customer atau nasabah.
    - b) Meminta kepada customer atau nasabah untuk melakukan perbaikan serta memberikan tanda tangan/ paraf sebagai tanda bahwa telah terdapat persetujuan perubahan.
    - c) Apabila transaksi harus diposting ulang, maka *teller* harus melakukan koreksi atau *reserval* atas transaksi sebelumnya dan memposting ulang transaksi yang sebenarnya.
    - d) Apabila transaksi telah dibatalkan, maka *teller* harus melakukan koreksi atau *reserval* atas transaksi serta melampirkan dokumen hasil koreksi atau *reserval* pada dokumen hasil *balancing*.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ikatan Bankir, *Mengelola Kualitas...*, hal. 15—17.

## C. *Customer Service*

### 1. Pengertian *Customer Service*

Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang bertugas memberikan jasa keuangan melalui produk penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*financing*), dan jasa-jasa keuangan yang lain. Kepercayaan dari nasabah dan masyarakat sangatlah penting bagi keberlangsungan sebuah bank, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat mustahil sebuah bank mampu bertahan hidup dan berkembang, oleh sebab itu, bank harus mampu menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Meningkatkan dan menjaga kepercayaan nasabah dapat dilakukan dengan membangun citra positif di mata masyarakatnya. Citra yang positif dapat dibangun melalui kualitas produk yang dijual, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kualitas keamanan yang memadai. Suatu kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif jika tanpa adanya citra yang positif. Dalam rangka meningkatkan citra perbankan, maka sebuah bank harus menyiapkan karyawan yang kompeten yakni mampu menangani segala kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah adalah *Customer Service* (CS).

Secara umum *customer service* dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, dengan cara menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah. Peran seorang *customer service* dalam dunia perbankan sangatlah penting, karena seorang *customer service* memiliki tugas utama dalam hal pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Dalam hal melakukan pelayanan kepada para nasabah seorang *customer service* harus selalu berusaha menarik calon nasabah dengan cara merayunya agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan menggunakan berbagai macam cara. Seorang *customer service* harus mampu menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank dan tidak beralih ke bank lain. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Pada intinya *customer service* merupakan orang atau bagian pekerjaan yang melakukan interaksi langsung

dengan nasabah, selain *teller* dan *security*. Seorang *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting bagi Bank karena dapat memberikan kesan langsung pada masyarakat pada umumnya dan dan nasabah bank pada khususnya.<sup>8</sup>

## 2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Seorang *customer service* memiliki fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin yang artinya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dan bertanggungjawab dari awal sampai tuntas suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas ini haruslah benar-benar dipahami oleh seorang *customer service* supaya mampu menjalankan tugasnya secara prima.

### a. Fungsi *customer service*

Fungsi *customer service* dalam praktiknya adalah sebagai berikut :

#### 1) Sebagai *receptionist*

Seorang *customer service* memiliki fungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Sikap yang harus ditunjukkan saat menerima tamu haruslah sopan, santun, ramah, tamah serta menyenangkan supaya kesan pertama yang diterima oleh nasabah positif.

#### 2) Sebagai *deksman*

Seorang *customer service* memiliki fungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah.

#### 3) Sebagai *salesman*

Seorang *customer service* dalam hal ini memiliki fungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan.

#### 4) Sebagai *customer relation officer*

Seorang *customer service* memiliki fungsi sebagai orang yang mampu membina hubungan baik antara bank dengan seluruh nasabahnya, termasuk membujuk maupun merayu supaya nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah ke bank lain apabila terdapat keluhan atau permasalahan.

#### 5) Sebagai komunikator

Seorang *customer service* dalam hal ini memiliki fungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 179—180.

informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan hubungannya antara bank dengan nasabah.

b. Tugas *customer service*

Selanjutnya tugas-tugas seorang *customer service* sesuai dengan fungsinya adalah berikut ini :

1) Sebagai *receptionist*

Seorang *customer service* dalam hal ini bertugas sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Sikap yang harus ditunjukkan saat menerima tamu haruslah sopan, santun, ramah, tamah, simpatik, tenang, menarik, serta menyenangkan, supaya kesan pertama yang diterima oleh nasabah positif. Sebagai resepsionis seorang *customer service* haruslah bersikap penuh perhatian, berbicara dengan sopan menggunakan suara yang lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh semua nasabah, dan selalu mengucapkan salam “selamat pagi/ siang/ sore” menyesuaikan dengan kondisi. Pada saat proses melayani nasabah seorang *customer service* dilarang untuk makan, minum, merokok, maupun mengobrol dan bergurau dengan karyawan yang lain, supaya kesan pertama yang diterima oleh nasabah positif.

2) Sebagai *deksman*

Seorang *customer service* dalam hal ini memiliki tugas sebagai pemberi informasi kepada para nasabah mengenai semua produk-produk yang disediakan oleh bank, menjelaskan ciri-ciri serta manfaat dari produk bank tersebut. Apabila nasabah bertanya mengenai produk bank maka *customer service* harus menjawab dan menjelaskan serta membantu nasabah dalam proses pengisian formulir aplikasi.

3) Sebagai *salesman*

Seorang *customer service* dalam hal ini memiliki tugas untuk menjual produk-produk yang dimiliki perbankan, melakukan *cross selling*, menciptakan pendekatan antara nasabah dengan bank, serta mencari nasabah baru. Seorang *customer service* harus berusaha membujuk dan merayu calon nasabah/ nasabah baru, serta berusaha untuk

mempertahankan dan menjaga nasabah yang lama. Apabila terdapat keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah maka *customer service* juga harus berusaha untuk mengatasi.

4) Sebagai *customer relation officer*

Dalam hal ini seorang *customer service* memiliki tugas sebagai orang yang mampu membina hubungan baik antara bank dengan seluruh nasabahnya, termasuk membujuk maupun merayu supaya nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah ke bank lain apabila terdapat keluhan atau permasalahan. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas, senang, dan makin percaya dengan bank. pada intinya dalam hal ini seorang *customer service* berperan sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabahnya.

5) Sebagai komunikator

Seorang *customer service* dalam hal ini bertugas untuk memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada seluruh nasabah. *Customer service* juga berperan sebagai tempat untuk konsultasi para nasabah, serta tempat untuk pengajuan keluhan, permasalahan ataupun keberatan.<sup>9</sup>

3. Sifat-Sifat Nasabah yang Harus Diperhatikan

a. Nasabah dianggap sebagai seorang raja

Seorang *customer service* harus mampu menganggap dan memperlakukan nasabah layaknya seorang raja, sebagai seorang raja harus dipenuhi segala kebutuhan serta keinginannya. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank maupun derajat *customer service* itu sendiri.

b. Ingin dipenuhi semua kebutuhan dan keinginan

Seorang *customer service* harus berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabah, karena pada dasarnya nasabah datang ke bank memiliki tujuan agar terpenuhi hasrat serta keinginannya, baik berupa informasi, aplikasi ataupun keluhan/permasalahan.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 180—182.

- c. Nasabah tidak mau didebat dan disinggung  
Semua nasabah pada dasarnya tidak ada yang suka apabila didebat ataupun disinggung. Pelayanan yang diberikan haruslah tidak sampai membuat nasabah tersinggung, jadi harus dilakukan secara santai dan rileks.
  - d. Nasabah ingin diperhatikan  
Seorang *customer service* tidak diperkenankan untuk menyepelekan ataupun membiarkan nasabah, memberikan perhatian secara penuh akan membuat nasabah akan merasa benar-benar diperhatikan, karena pada dasarnya semua nasabah yang datang ke bank bertujuan untuk memperoleh perhatian atas apa yang dibutuhkan.
  - e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bagi bank  
Nasabah merupakan sumber pendapatan bank yang harus dijaga, pendapatan utama bank diperoleh dari transaksi yang dilakukan nasabah, oleh sebab itu tidak boleh membiarkan dan menyepelekan nasabah, karena sama dengan menghilangkan pendapatan bagi bank.<sup>10</sup>
4. Syarat-Syarat yang Harus Dipenuhi *Customer Service*
- a. Persyaratan fisik  
Persyaratan fisik untuk menjadi seorang *customer service* pada umumnya hampir semua bank sama yaitu harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi badan yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang laki-laki 165 cm dan wanita 160 cm. Seorang *customer service* diutamakan memiliki wajah menarik dan menawan, dan memiliki jiwa yang sehat, sebagai seorang *customer service* haruslah sehat jasmani dan rohani. Pada intinya haruslah memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih, serta harus memiliki postur yang seimbang antara tinggi dan berat badan.
  - b. Persyaratan mental  
Persyaratan mental untuk menjadi seorang *customer service* haruslah memiliki sikap dan perilaku yang baik, sabar, sopan, ramah, serta murah senyum. Seorang *customer service* tidak boleh mudah marah, emosi, dan cepat putus asa serta menyerah, haruslah memiliki sikap percaya diri yang tinggi,

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hal. 184.

tidak mudah minder, punya inisiatif, cermat, jujur, rajin, teliti, serius, hati-hati, serta memiliki rasa tanggungjawab.

c. Persyaratan kepribadian

Sebagai seorang *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik, seperti sopan, santun, lemah lembut, murah senyum, energik, lincah, simpatik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan keinginan untuk maju. Kesan pertama yang mengesankan haruslah ditonjolkan saat melayani nasabah. Sebagai seorang *customer service* harus dapat mengendalikan diri sendiri, mengendalikan gerakan-gerakan tubuh, tidak boleh cepat emosi, tidak mudah terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, rasa tidak puas dan berbicara tentang hal-hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan sosial

Sebagai seorang *customer service* haruslah cepat menyesuaikan diri serta mudah untuk bekerja sama dengan berbagai pihak. Memiliki jiwa sosial yang tinggi, memiliki budi pekerti yang luhur, kebijaksanaan, fleksibel, pandai bergaul, dan pandai berbicara juga merupakan sifat yang harus dimiliki oleh seorang *customer service*.<sup>11</sup>

5. Sebab-Sebab Nasabah Kabur

Dengan memberikan pelayanan yang maksimal tidak menjamin nasabah akan tetap bertahan, karena pada kenyataannya tetap ada nasabah yang merasa kurang puas dan kemudian akan beralih ke bank yang lain. Banyak hal yang dapat menyebabkan nasabah kabur. Oleh karena itu, seorang *customer service* haruslah memahami dan mengerti sebab-sebab nasabah kabur dan cara untuk mengantisipasinya

Beberapa penyebab nasabah meninggalkan bank adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti nasabah yang merasa tidak dilayani dengan maksimal, merasa dirinya

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal. 188.

disepelekan, merasa dicuekan, merasa tidak diperhatikan serta nasabah yang merasa tersinggung.

b. Produk yang dirasa tidak baik

Produk yang ditawarkan kurang lengkap dan tidak tersedia produk yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang ditawarkan tidak memiliki keunggulan ataupun kelebihan jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing lain.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti pada waktu pelayanan dan penyelesaian pekerjaan dilakukan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dikenakan kepada nasabah relatif lebih mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing lain, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran, ataupun biaya-biaya yang lainnya.

Seorang *customer service* harus dapat membuat nasabah menjadi betah berurusan dengan bank dan tetap menjadi nasabah bank dengan beberapa cara berikut ini :

- 1) Petugas *customer service* harus menarik, baik menarik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Petugas *customer service* harus cepat tanggap terhadap keinginan nasabah, cepat dalam mengerjakan dan melayani nasabah, pelayanan yang diberikan juga harus benar dan tepat waktu.
- 3) Ruang tunggu yang nyaman, ruangan yang luas, sejuk, penerangan cukup, dekorasi indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, dan terdapat fasilitas tambahan yaitu toilet dan tempat ibadah untuk nasabah.
- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu tentang produk dan bank sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hal. 188—190.

**LATIHAN SOAL**  
**BAB IV**  
**FRONTLINER**

<b>Nomor Soal</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Jelaskan mengapa <i>frontliner</i> memiliki peran yang penting pada sebuah bank !	
2	Sebutkan dan jelaskan tugas pokok seorang <i>frontliner</i> bank!	
3	Jelaskan hubungan antara kehandalan <i>frontliner</i> dengan keberhasilan bank dalam segi pelayanan !	
4	Apakah penampilan seorang <i>frontliner</i> dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah ? Jelaskan !	
5	Sebutkan dan jelaskan dasar-dasar pelayanan nasabah oleh <i>frontliner</i> !	
6	Jelaskan alur untuk memperoleh pelayanan mulai dari nasabah datang ke bank sampai mendapatkan layanan!	
7	Peralatan apa saja yang dapat mendukung kinerja <i>teller</i> dan <i>customer</i>	

	<i>service</i> dalam proses melayani transaksi nasabah di bank ?	
8	Bagaimana peran seorang <i>frontliner</i> dalam rangka menjual produk dan jasa perbankan? Hal-hal apa sajakah yang harus diperhatikan ?	
9	Pekerjaan apa saja yang masuk dalam kategori <i>frontliner</i> ? sebutkan dan jelaskan !	
10	Bagaimana cara seorang <i>frontliner</i> mengetahui dan memahami harapan nasabah ?	
11	Jelaskan hubungan antara sikap <i>frontliner</i> dalam memberikan layanan dengan kepercayaan nasabah !	
12	Mengapa seorang <i>frontliner</i> dituntut untuk tampil prima saat bertatap muka dengan nasabah ? jelaskan !	
13	Sebutkan dan jelaskan apa saja alasan nasabah memiliki keputusan untuk beralih ke bank lain?	
14	Jelaskan hal-hal apa saja yang harus	

	diperhatikan <i>frontliner</i> dalam memberikan layanan dan menangani keluhan nasabah !	
15	Jelaskan pendapat anda tentang sikap nasabah yang semena-mena terhadap <i>frontliner</i> (pemarah, egois, dan selalu ingin menang sendiri) !	
16	Bagaimana cara <i>frontliner</i> untuk meningkatkan kualitas layanannya? Hal-hal apa saja yang harus diperhatikan ?	