

BAB V

ETIKA PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH

Ruang lingkup Etika Pelayanan Nasabah Bank Syariah. Pembahasan tentang ruang lingkup etika pelayanan nasabah bank syariah ini perlu disajikan untuk mengetahui dan memahami tentang etika pelayanan nasabah dalam dunia perbankan khususnya bank syariah. Etika pelayanan sangat berkaitan dengan proses pemberian layanan kepada nasabah, etika pelayanan membahas dan mengatur apa yang harus dan tidak boleh dilakukan dalam proses pemberian layanan dan penanganan keluhan nasabah, etika pelayanan haruslah menjadi dasar pertimbangan, karena dengan menerapkan etika pelayanan yang baik akan berimbas pada keberhasilan pemberian layanan, dan penanganan keluhan nasabah juga harus mempertimbangkan etika pelayanan agar tidak membuat nasabah kecewa. Dalam bab ini secara berurutan akan dibahas lebih dalam mulai dari sikap dan perilaku dalam etika pelayanan, penanganan keluhan nasabah *customer service*, dan larangan dalam etika pelayanan.

A. Sikap dan Perilaku dalam Etika Pelayanan

1. Etika Pelayanan

Etika berfungsi untuk mengatur kehidupan manusia agar sesuai dengan norma dan kaidah yang berlaku, artinya etika menyatakan apa yang boleh dan harus dilakukan serta apa yang tidak boleh dilakukan. Etika dalam bahasa Inggris yaitu *ethics* berasal dari kata Latin *ethicus*. Dalam bahasa Yunani disebut *ethos* (bentuk tunggal) yang artinya sikap, watak, atau cara berpikir, serta *ta-etha* (bentuk jamak) yang artinya adat kebiasaan. Etika berlaku pada semua orang baik saat seseorang sendiri maupun bersama orang lain. Etika lebih menekankan pada prinsip umum tentang tindakan moral atau tingkah laku manusia yang benar, sedangkan moral adalah aturan kesucilaan tentang norma kelakuan dan perbuatan yang baik.¹

Penerapan pelayanan pada intinya terletak pada komunikasi yang efektif dan beretika. Unsur terpenting dalam komunikasi terletak pada karakter dan cara penyampaian pesan kepada

¹ Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018), hal. 57—58.

penerima. Proses komunikasi diharapkan harus efektif dan beretika agar tidak menimbulkan dampak negatif seperti salah paham yang dikarenakan penyampaian pesan dengan cara yang kurang benar. Adapun pedoman dasar dalam etika adalah *IMPACT*, yaitu singkatan dari beberapa kata berikut:

<i>Integrity</i>	: bertindak benar, jujur, serta dapat dipercaya
<i>Manners</i>	: bersikap dan berperilaku sopan, santun, dan disiplin
<i>Personality</i>	: memiliki kepribadian nilai, sikap, dan pendapat sendiri
<i>Appearance</i>	: berpenampilan rapi, serasi, dan sebaik mungkin
<i>Consider</i>	: mempertimbangkan dan memahami sudut pandang orang lain
<i>Tact</i>	: bijaksana dalam berperilaku dan berpikir sebelum berbicara

Berdasarkan pedoman diatas sebenarnya inti dari etika perusahaan atau perkantoran adalah bekerja secara efektif yaitu tepat sasaran dan efisien yaitu tepat guna serta berperilaku secara etis sesuai dengan ajaran moral yang benar. Terdapat dua jenis prinsip pokok agar etika *service work* dalam pelayanan kepada pelanggan dapat terwujud, yaitu sebagai berikut:

a. eS ToMaT untuk semua

Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Tolong, Maaf, dan Terima kasih. Seorang penyedia layanan diharapkan selalu tersenyum ramah kemudian menyapa dengan salam secara sopan kepada seluruh pelanggan, meminta tolong apabila membutuhkan sesuatu, meminta maaf apabila pelayanan tidak sesuai harapan, dan mengucapkan terima kasih kepada semua pelanggan baik baru maupun lama.

b. Cepat dan Tepat

Dalam hal pelayanan dan melayani harus memenuhi dua kriteria sekaligus, pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat karena jika tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Layanan yang tepat tidak boleh lama dan layanan yang cepat tidak boleh salah.

Dalam rangka memberikan pelayanan komunikasi lisan merupakan bagian yang penting untuk diperhatikan, etika dalam berbicara mampu mendukung terwujudnya sebuah pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan menggunakan estetika berbicara maka komunikasi akan berjalan dengan baik, berikut beberapa hal mengenai estetika berbicara menurut Endang dan Mulyani :

1) Pakaian

Pakaian dan penampilan sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan hal pertama yang akan dilihat oleh nasabah jadi harus berpenampilan semenarik mungkin namun tidak boleh berlebihan, pakaian yang bersih, rapi dan serasi akan menumbuhkan rasa percaya diri, harga diri, serta menunjukkan kepribadian seseorang. Peraturan mengenai pakaian biasanya disesuaikan dengan perusahaan tempat bekerja, sebelum melakukan pelayanan kelengkapan dan atribut pakaian hendaknya diteliti terlebih dahulu.

2) Sikap badan

Saat memberikan pelayanan diusahakan menunjukkan sikap badan yang sempurna. Baik dari sikap ketika duduk, ketika berdiri, dan sikap saat melakukan pelayanan agar pelanggan merasa nyaman. cara berjalan, duduk, maupun berdiri harus diatur sebaik dan semenarik mungkin agar terkesan anggun dan berwibawa dimata nasabah.

3) Pandangan mata

Pandangan mata saat melakukan pelayanan harus mencerminkan kewibawaan seorang pemberi layanan, saat memberikan pelayanan diusahakan untuk tidak hanya memandangi satu objek saja, sikap menundukkan kepala, membuang muka dan tatapan curiga juga harus dihindari karena tidak sopan dan kurang menghargai pelanggan.

4) Gerak-gerak air muka wajah dan tangan

Perpaduan antara air muka dan gerakan tangan mengikuti isi pembicaraan. Pemberi layanan dituntut untuk memahami situasi yang ada, apabila isi pembicaraan bahagia harus menunjukkan raut wajah yang bahagia dan sebaliknya apabila isi pembicaraan sedih maka raut wajah juga ikut sedih. Penggunaan gerakan

tangan sebagai bentuk visualisasi isi pembicaraan tidak boleh berlebihan sewajarnya saja karena mampu mengganggu pemahaman penerima layanan.²

Gerak-gerak yang harus diperhatikan dalam sebuah etika adalah sebagai berikut :

a. Raut muka

Raut muka dapat diartikan sebagai ekspresi perasaan dan emosi seseorang. Oleh sebab itu saat melakukan pelayanan setiap pegawai bank harus berusaha menunjukkan raut muka yang selalu ceria, dan tidak boleh menampakan raut muka yang sedih, cemberut ataupun sinis.

b. Mata

Saat memberikan pelayanan tidak diperbolehkan memandang nasabah dengan penuh curiga ataupun memandang remeh. Untuk kontak mata tidak boleh terlalu lama ataupun penuh selidik.

c. Senyum

Senyum yang indah dan tulus akan menyenangkan hati nasabah, saat memberikan pelayanan kepada nasabah diharuskan senyum dengan tulus dan ikhlas namun tidak dibuat-buat.

d. Gerakan kaki, kepala, dan seluruh tubuh

Gerakan ini tidak boleh terlalu kaku saat melakukan pelayanan. Karena setiap gerakan mengandung arti tersendiri.

e. Cara berjalan, duduk, atau berdiri

Saat berjalan, duduk dan berdiri harus diatur sebaik mungkin dan berusaha untuk terlihat anggun, menyenangkan, dan berwibawa dimata nasabah.³

5) Suara dan ucapan

Dalam hal menyampaikan dan memberikan pelayanan suara dan ucapan merupakan hal kunci dalam komunikasi. Penyedia layanan diharapkan memiliki suara yang cukup untuk didengar para pelanggan, setiap kata yang disampaikan harus jelas dan

² *Ibid.*, hal. 63—65.

³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), hal. 176.

tepat, serta mampu menggunakan ekspresi wajah dan tubuh yang sesuai dengan isi pembicaraan.

6) Ketegasan

Seorang penyedia layanan harus mampu bersikap tegas dan tidak ragu-ragu dalam menyampaikan serta memberikan pelayanan agar lebih dihargai.⁴

2. Sikap dan Perilaku dalam Melayani Nasabah

a. Sikap menyambut pelanggan

- 1) Berdiri dan menunjukkan senyum yang tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan nasabah. Hal ini harus tetap dilakukan secara terus-menerus (konsisten).
- 2) Berdiri pada saat menyambut nasabah, menjabat tangan dengan hangat dan dengan sikap yang bersahabat, serta mengucapkan salam.
- 3) Menyapa nasabah dengan menyesuaikan waktu. Contoh mengucapkan “Selamat Pagi Bapak/Ibu” saat waktu menunjukkan pagi hari.
- 4) Mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan gerakan tangan
- 5) Apabila akan memotong pembicaraan pelanggan diharuskan untuk meminta izin terlebih dahulu dengan mengucapkan “*mohon maaf*” atau “*maaf sebelumnya*”.

b. Sikap dalam memberikan pelayanan

- 1) Sikap atau posisi duduk yang tegak menghadap nasabah, badan agak maju kedepan dan sikap tangan diletakkan di atas meja,
- 2) Menyebutkan dan menanyakan nama nasabah dalam percakapan dengan nasabah dan proses pelayanan.
- 3) Menyimak pembicaraan nasabah, saat nasabah berbicara harus menunjukkan sikap menyimak dan mendengarkan dengan memberi tanda seperti anggukan atau kata-kata singkat.
- 4) Berusaha mengerti dan memahami pelanggan dengan menjadi pendengar yang baik.

⁴ Wildan Zulkarnain, *Manajemen dan Etika...*, hal. 65—66.

- 5) Menunjukkan rasa empati dan perhatian saat nasabah menyampaikan keluhan atau *complaint*.
 - 6) Saat proses memberikan layanan, harus fokus pada wajah dan ucapan atau pernyataan dari nasabah.
 - 7) Tidak sedang dalam keadaan makan ataupun minum.
 - 8) Tidak berbicara dengan karyawan lain kecuali memang ada keperluan yang sangat penting, tetapi harus meminta izin kepada nasabah terlebih dahulu.
 - 9) Tidak diperkenankan menerima telepon pribadi pada saat jam layanan serta saat melayani nasabah, baik itu menggunakan *handphone*.
- c. Keramahan dalam memberikan layanan
- 1) Memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada semua nasabah, hal ini dapat diartikan sebagai sebuah kesiapan dalam melayani nasabah.
 - 2) Melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara.
 - 3) Mendengarkan, mengerti dan memahami keluhan dan permasalahan nasabah.
 - 4) Tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah.
 - 5) Menyebutkan nama nasabah saat berbicara dan melayani nasabah.
 - 6) Membimbing nasabah dalam proses pengisian formulir maupun data lainnya.
- d. Keandalan dalam memberikan pelayanan
- 1) Memberikan informasi mengenai produk dengan baik, benar dan akurat kepada nasabah serta menggunakan alat peraga atau brosur.
 - 2) Pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah diusahakan tidak bertanya pada karyawan lain.
 - 3) Menyimpulkan pembicaraan, selanjutnya menjelaskan langkah-langkah yang harus diambil untuk menindaklanjuti keluhan/ permasalahan dan permintaan nasabah.
 - 4) Menawarkan bantuan lain kepada nasabah atau memberikan kesempatan nasabah untuk bertanya.

- e. *Cross Selling*
 - 1) Memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa produk yang ditawarkan beda dengan pesaing lain, serta lebih baik dan belum dimiliki oleh nasabah.
 - 2) Menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - 3) Apabila nasabah ingin mempelajari produk lebih lanjut, maka nasabah dipersilahkan untuk membawa brosur dan mempelajarinya.
- f. Sikap saat selesai melayani nasabah
Berdiri tegak dengan senyum ramah dan mengucapkan terimakasih, salam, serta ucapan selamat beraktivitas kembali kepada nasabah.⁵

B. Penanganan Keluhan Nasabah Customer Service

1. Tugas Pokok Customer Service

Pada umumnya *customer service* merupakan orang atau bagian pekerjaan yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan pelanggan, selain *teller* dan *security*. Seorang *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting bagi Bank karena dapat memberikan kesan langsung pada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Tugas pokok seorang *customer service* adalah sebagai berikut :

- a. Membantu pelanggan atau nasabah dalam hal memberikan informasi dan pengisian formulir
- b. Membantu menyelesaikan pengaduan /keluhan /dan permasalahan pelanggan atau nasabah
- c. Memperkenalkan dan menjelaskan produk-produk dan jasa suatu perusahaan
- d. Memberikan informasi dan pengetahuan mengenai fitur-fitur dan layanan perusahaan
- e. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia dan loyal pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.⁶

⁵ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hal. 204—207.

⁶ *Ibid.*, hal. 204.

2. Menangani Keluhan

Menangani keluhan atau komplain dari pelanggan merupakan salah satu hal yang tidak dapat terpisahkan dari sebuah pelayanan. Menangani keluhan harus dilakukan secara cepat dan segera terutama apabila pelanggan masih ada di tempat. Mengatasi keluhan saat pelanggan telah meninggalkan lokasi akan lebih sulit karena dapat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti pelanggan akan bercerita kepada orang-orang disekelilingnya atas pengalaman yang kurang menyenangkan tersebut, dan akan membuat citra perusahaan menurun. Dalam menghadapi keluhan pihak perusahaan harus menunjukkan rasa empati, perhatian, keprihatinan, dan penyelesaian atas kekecewaan pelanggan serta berusaha untuk memperbaiki situasi agar pelanggan merasa puas dan tidak merasa kecewa.

Adanya komplain dari pelanggan yang pemarah patut untuk diantisipasi, ciri dari pelanggan pemarah adalah tempramen, pembawaan karakter keras, lebih mengedepankan emosi, cenderung ingin menang sendiri, dan egosi. Cara melayaninya dengan tetap sabar dan tenang, mendengarkan dan menyimak pembicaraan dengan baik untuk mengetahui penyebab kemarahannya, menggunakan bahasa tubuh yang baik dan positif seperti anggukan kepala dan kontak mata, fokus terhadap permasalahan, tidak mengambil hati amarah pelanggan, meminta maaf, dan cepat memberikan solusi, serta segera mencari bantuan apabila ada kesulitan. Sebuah keluhan pelanggan haruslah diatasi secara benar, tuntas dan memuaskan. Komplain atau keluhan dapat diartikan sebagai suatu bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Sugiono kategori komplain ada beberapa macam, yaitu sebagai berikut:

a. Keluhan mekanis (*mechanical complaint*)

Merupakan suatu keluhan konsumen yang berhubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan atau fasilitas yang diperoleh dari sebuah interaksi pelayanan yang terjadi. Misalnya : pada saat berada di bank mesin ATM tidak berfungsi dengan baik atau error.

- b. Keluhan akibat sikap petugas (*behavioral complaint*)
Merupakan keluhan yang berhubungan dengan sikap negatif dari petugas pelayanan. Misalnya dalam memberikan pelayanan bersikap cuek, acuh, wajah cemberut, berbicara ketus, sinis, meremehkan konsumen, dan sebagainya.
- c. Keluhan terkait pelayanan (*service related complaint*)
Merupakan keluhan yang berhubungan dengan pelayanan yang didapatkan (terkait dengan proses pelayanan itu sendiri). Misalnya : pelayanan yang lama, sulit dimengerti, dan tidak sesuai dengan keinginan konsumen.
- d. Keluhan aneh (*unusual complaint*)
Merupakan suatu keluhan yang tidak wajar dan biasanya berasal dari psikolog konsumen sendiri. Misalnya konsumen yang merasa ingin didengar dengan penuh perhatian.

Secara umum barang dan jasa serta layanan yang kurang memuaskan akan membuat pelanggan merasa kecewa yang kemudian akan menyampaikan komplain atau keluhan pada perusahaan. Komplainer merupakan sebutan bagi para konsumen yang menyampaikan komplain atau keluhannya. Tidak semua konsumen akan menyampaikan komplain dengan cara yang sama dan untuk alasan yang sama juga. Bagyono membagi jenis komplainer dan cara untuk mengatasinya, sebagai berikut:

1) *The non-complainer*

Konsumen tidak menyampaikan keluhannya, namun mereka juga tidak kembali lagi karena merasa tidak puas. Cara untuk menanganinya dengan mengamati sinyal-sinyal nonverbal dan secara aktif mendorong serta menganjurkan konsumen untuk menyampaikan keluhannya.

2) *The cooperative complainer*

Konsumen hanya akan melakukan komplain ketika benar-benar telah terjadi kesalahan dan memiliki alasan yang mendasari penyampaian komplain, menerima penggantian untuk kompensasi, dan bersifat terbuka untuk menerima perhatian tambahan. Cara untuk menanganinya dengan tetap tenang, memahami permasalahan, dan bersikap ramah.

3) *The aggressive complainer*

Konsumen komplain dengan sempurna menggunakan suara yang lantang dan kasar. Cara untuk menanganinya dengan menunggu sampai konsumen selesai berbicara dan selalu bersikap tenang, bahkan saat konsumen tersebut meninggalkan tempat.

4) *The freebie chaser*

Konsumen melakukan komplain dengan tujuan untuk mendapatkan sesuatu secara gratis, konsumen akan menolak mendapatkan pengganti sebagai kompensasi. Cara untuk mengatasinya dengan tetap bersifat objektif, dan tidak boleh dibiarkan meminta kompensasi yang tidak semestinya.

5) *The hobby complainer*

Konsumen melakukan komplain demi kepentingan sendiri dan tidak akan pernah merasa puas. Cara untuk mengatasinya dengan tetap bersikap tenang dan objektif dan menyiapkan banyak waktu dengan penuh kesabaran.

Keluhan atau komplain dari pelanggan ada yang disampaikan secara langsung (tatap muka) dan ada juga yang disampaikan secara tertulis baik berupa surat maupun email. Keduanya haruslah ditangani dengan semaksimal mungkin dan diusahakan agar tuntas, petugas layanan harus mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang telah memberikan saran dan kritiknya terhadap produk dan jasa yang dijual. Dengan saran dan kritik yang telah disampaikan dapat dijadikan evaluasi bagi sebuah perusahaan dalam hal pengembangan produk dan layanan agar lebih baik lagi kedepannya.⁷

3. Sikap dalam Menangani Keluhan Nasabah

a. Cara menangani keluhan

- 1) Memberikan kesempatan kepada nasabah dan pelanggan untuk mengutarakan kekecewaan/ keluhan dan komplain.
- 2) Berusaha mendengarkan dan memahami keluhan nasabah secara seksama

⁷ Wildan Zulkarnain, *Manajemen dan Etika...*, hal.227—231.

- 3) Menyimpulkan dan mengulangi keluhan nasabah sebagai bukti bahwa paham dan mengerti atas complain yang disampaikan.
 - 4) Mengerti akan kekecewaan pelanggan dan nasabah dengan menunjukkan rasa perhatian dan empati
 - 5) Meminta maaf atas kekecewaan tersebut
 - 6) Menyatakan sikap siap membantu dan menangani permasalahan
 - 7) Menyampaikan waktu yang dibutuhkan dalam proses menangani keluhan
 - 8) Memeriksa informasi dengan teliti
 - 9) Menjelaskan pilihan solusi untuk menyelesaikan permasalahan
 - 10) Menyampaikan kepada pelanggan tindakan apa yang akan dilakukan untuk menangani permasalahan
 - 11) Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang telah disampaikan kepada perusahaan
- b. Hal-hal yang harus diperhatikan saat menghadapi keluhan
- 1) Menunjukkan rasa empati
 - 2) Menyampaikan permohonan maaf
 - 3) Serius dalam menangani keluhan
 - 4) Ekspresi wajah
 - 5) Sikap tubuh
 - 6) Gerakan
 - 7) Intonasi suara
 - 8) Menyelesaikan permasalahan
 - 9) Mengucapkan terimakasih
- c. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan agar pelanggan tidak kecewa
- 1) Selalu menunjukkan senyum yang tulus dan tetap bersikap ramah
 - 2) Tidak memberikan janji dan harapan diluar kemampuan perusahaan dan penyedia layanan
 - 3) Tetap bersikap sopan dan santun serta tidak mudah terbawa emosi
 - 4) Bangga dengan produk dan layanan yang dimiliki perusahaan, serta nama baik perusahaan

- 5) Memberikan penjelasan produk atau proses secara benar dan akurat
- 6) Jika diperlukan dapat menghubungi pelanggan untuk menindaklanjuti informasi yang dijanjikan⁸

C. Larangan dalam Etika Pelayanan

Etika dalam dunia perbankan sangatlah mutlak untuk dibutuhkan, diketahui dan dijalankan oleh semua pihaknya. Semua nasabah yang datang ke bank walaupun tidak diundang mereka semua adalah tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal, supaya nasabah merasa dihormati, dihargai, dan diselesaikan permasalahannya. Setiap pihak dalam dunia perbankan harus memahami tentang etika pelayanan khususnya petugas pada bagian penyedia layanan. Karena dengan memahami etika pelayanan dengan baik dan benar, bank dapat memahami dengan mudah bagaimana keinginan, kebutuhan, dan harapan nasabah, sehingga mampu mewujudkan kepuasan bagi nasabah. Dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah haruslah memperhatikan beberapa hal berikut ini :

1. Membiarkan nasabah untuk berbicara terlebih dahulu, untuk mendapatkan informasi tentang apa yang sedang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah dengan baik dan jelas.
2. Tidak diperkenankan untuk memotong pembicaraan nasabah, mengusahakan untuk berbicara setelah nasabah selesai bicara, artinya tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah kecuali nasabah mengajukan pertanyaan.
3. Ketika nasabah berbicara harus di dengar dengan baik dan diberikan perhatian penuh, memperhatikan apa, mengapa, dan bagaimana isi pembicaraan nasabah, sehingga segala sesuatu menjadi lebih jelas dan tidak perlu adanya pengulangan pertanyaan.
4. Saat mendengarkan pembicaraan nasabah haruslah didengar dengan baik dan seksama jika diperlukan dapat dicatat untuk memahami keinginan dan harapan nasabah.
5. Menanggapi isi pembicaraan yang diinginkan nasabah dengan penjelasan yang tenang serta menyenangkan.

⁸ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan...*, hal. 207—208.

6. Bersikap santai, rileks dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah, serta berusaha untuk tidak mengkritik nasabah.
7. Tidak diperbolehkan marah dan mengadili nasabah, petugas layanan diharuskan untuk berbicara dengan kata-kata yang sopan, santun, dengan menggunakan volume suara yang datar.
8. Tidak boleh berprasangka buruk terhadap nasabah.
9. Menghargai setiap usulan yang disampaikan nasabah, tidak diperbolehkan untuk menolak mentah-mentah usulan nasabah karena dapat membuat sakit hati.
10. Tidak boleh berbicara dengan nada yang tinggi dan keras, harus mengusahakan untuk berbicara dengan suara yang lemah, lembut.
11. Tidak diperkenankan berbicara sambil mendengarkan nasabah lain yang sedang berbicara, harus memfokuskan pembicaraan kepada satu nasabah.⁹
12. Menggunakan istilah edukatif yang sangat teknis, dalam berbicara dengan nasabah haruslah diperhatikan tingkat pendidikan dan luasnya pemahaman serta wawasan si nasabah, apabila nasabah yang kita tangani memiliki tingkat wawasan dan pengetahuan yang kurang maka haruslah berhati-hati dalam berbicara, harus menghilangkan istilah bahasa teknis dalam pembicaraan, dan mengganti dengan bahasa dan pemahaman yang mudah diserap dan dimengerti oleh seluruh nasabah (diterjemahkan ke dalam bahasa yang umum dan mudah dimengerti oleh khalayak banyak). Dalam hal pengisian form atau data haruslah dibimbing dan diberi penjelasan/ arahan untuk memudahkan pemahaman nasabah.
13. Penyampaian informasi tidak boleh berbelit-belit, informasi yang disampaikan haruslah mengenai sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan nasabah karena percuma apabila terlalu banyak informasi yang disampaikan namun tidak tepat sasaran hal ini hanya akan membuang waktu.
14. Dalam melayani nasabah tidak diperbolehkan makan/ mengunyah makanan, etika kesopanan dalam melayani nasabah haruslah diutamakan, jadi saat melayani nasabah tidak diperkenankan untuk makan makanan ringan, mengunyah permen, ataupun makan makanan berat.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), hal. 174.

15. Mengusahakan agar pandangan mata lebih fokus dan dipusatkan pada nasabah/ lawan bicara. Pandangan mata yang tidak fokus pada lawan bicara dapat mengindikasikan ketidakseriusan dalam melayani, lebih terkesan sombong dan menolak untuk melayani.
16. Tidak diperkenankan untuk menggunakan kata-kata kasar, dan istilah-istilah gaul lain. Dalam melayani nasabah dan berbicara dengan nasabah usahakan untuk menggunakan kata-kata yang sopan, hindari latah, dan penggunaan kata yang tidak penting, karena hal ini dapat mengindikasikan bahwa tidak ada keseriusan dalam melayani nasabah, lebih terkesan main-main, dan kurang professional.
17. Harus menghilangkan kebiasaan latah, cadel, sengau, gagap, dan berlogat karena hal ini dapat mengganggu inti dari pembicaraan, konsentrasi, serta keseriusan dalam pembicaraan, dan apabila kebiasaan ini terlalu sering digunakan dan diulangi maka akan menjadi sebuah kebiasaan, ciri khas, dan mendapatkan kesan yang buruk/ dinilai buruk.¹⁰

¹⁰ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan...*, hal. 121—122.

LATIHAN SOAL
BAB V
ETIKA PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH

Nomor Soal	Pertanyaan	Jawaban
1	Jelaskan seberapa penting penerapan etika pelayanan pada sebuah bank syariah !	
2	Apa yang akan terjadi apabila sebuah bank tidak memperhatikan etika pelayanan ?	
3	Jelaskan tujuan dan manfaat penerapan etika pelayanan pada sebuah bank !	
4	Jelaskan tentang etika pelayanan nasabah pada bank syariah !	
5	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan saat menerapkan etika pelayanan ?	
6	Apakah terdapat perbedaan antara etika pelayanan pada bank syariah dan bank konvensional? jelaskan !	
7	Menurut anda apakah etika pelayanan pada setiap bank berbeda? Jelaskan !	

8	Etika pelayanan seperti apa yang dapat dikatakan sukses dan berhasil?	
9	Bagaimana hubungan antara sikap saat memberikan layanan terhadap kepuasan nasabah?	
10	Jelaskan seberapa penting menangani keluhan nasabah ! dan keuntungan apa yang diperoleh bank saat mampu menangani keluhan nasabah dengan baik dan tuntas !	
11	Bagaimana dampak yang mungkin terjadi apabila petugas bank tidak tuntas dalam menangani keluhan nasabah ?	
12	Jelaskan tipe-tipe nasabah yang harus dihadapi saat menangani keluhan nasabah !	
13	Bagaimana cara menangani keluhan nasabah agar nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan?	
14	Apakah sebuah keluhan nasabah	

	dapat dijadikan sebagai suatu evaluasi untuk bank di masa mendatang? Jelaskan !	
15	Jelaskan tipe-tipe keluhan nasabah beserta contohnya di dunia perbankan!	
16	Jelaskan pentingnya terdapat larangan dalam etika pelayanan nasabah di sebuah bank!	