

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Bagaimana Pelayanan *Customer Service* Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman.

Pelayanan *customer service* haruslah memiliki pelayanan yang sangat baik dan sopan yang melampaui harapan pelanggan, awalnya pelanggan memiliki harapan sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa saja sama dengan standart pada umumnya yang banyak diberikan oleh perusahaan-perusahaan lainnya.

a. Dasar-Dasar Pelayanan

Terdapat 8 (delapan) dasar-dasar pelayanan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Memusatkan perhatian kepada pelanggan

- a. Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan oleh pelanggan, dan jangan memotong pembicaraannya.
- b. Memperhatiakn sikap tubuh, bertindak secara tenang dan rileks.
- c. Menatap mata pelanggan saat berbicara dan tersenyum.
- d. Memperhatikan ekspresi wajah dan selalu tampilkan senyuman.
- e. Memperhatikan nada bicara, jangan terlalu rendah atau terlalu tinggi.
- f. Menempatkan kepentingan pelanggan nomor satu apabila sedang melayani pelanggan.
- g. Mengetahui keinginan pelanggan.
- h. Memperhatikan gelagat pelanggan : negative, netral atau positif.

2. Memberikan pelayanan yang efisien

- a. Melayani pelanggan beriku 55 egera setelah selesai dengan yang satu.

- b. Mempergunakan waktu seakurat mungkin.
 - c. Menjawab pertanyaan secara singkat, tepat, cepat dan tidak bertele-tele.
3. Meningkatkan perasaan harga diri tamu
- a. Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
 - b. Selalu mempergunakan nama pelanggan sesering mungkin.
 - c. Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan.
 - d. Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang dewasa.
4. Membina hubungan baik dengan pelanggan
- a. Mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraan.
 - b. Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan.
 - c. Mempersilahkan pelanggan menanggapi dan berusaha menyelesaikan masalahnya.
5. Memberikan penjelasan dan keterangan
- a. Menjelaskan kepada pelanggan bahwa suatu hal tidak diperkenankan dilakukan tanpa member pembelaan bahwa hal tersebut semata-mata merupakan kebijakan perusahaan.
 - b. Bila jasa keuangan itu tidak dapat diberikan kepada pelanggan, anda harus dapat menjelaskan secara logis dan rasional yang dapat dimengerti oleh pelanggan.
 - c. Member penjelasan secara baik dan benar agar pelanggan merasa diperlakukan sebagai orang dewasa dan tidak terusik harga dirinya.
6. Dapat menentukan apa keinginan pelanggan
- a. Menanyakan kepada pelanggan.
 - b. Mengulangi kembali keinginan pelanggan kemudian menarik inti dari apa yang dikatakannya.

7. Penjelasan jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan

Menjelaskan kepada pelanggan keuntungan yang akan diperoleh jika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

8. Mengalihkan pelayanan kepada orang lain

a. Bila seorang pelanggan meminta jasa pelayanan diluar kemampuan anda untuk melayani, cara terbaik adalah mengalihkan masalah tersebut pada orang yang lebih mampu agar terlihat perusahaan anda telah bekerja dengan professional.

b. Setelah mengetahui keinginan pelanggan, anda menjelaskan kepadanya sambil minta maaf bahwa anda tidak mampu melayaninya.

c. Hal ini juga harus dijelaskan dihadapan orang yang hendak menggantikan anda dan melayaninya. Perkenalkan orang tersebut kepada pelanggan dan jelaskan secara ringkas tentang situasinya berdasarkan sudut pandang pelanggan.

b. Dimensi Pelayanan

Terdapat 5 (lima) dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, yaitu : kelengkapan fasilitas pelayanan, lokasi pelayanan, peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan, yaitu : kemudahan

menghubungi petugas, pemberian informasi yang dibutuhkan, ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

3. Keandalan (*Reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan serta terpercaya, yaitu meliputi : pelayanan dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan, pelayanan selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, kehandalan karyawan menyelesaikan pelayanannya, pemenuhan janji karyawan, karyawan memiliki disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugasnya dan pelayanan ditangani oleh orang yang ahli dibidangnya.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Berkenaan dengan kesediaan dan merespon penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Yaitu : pelayanan tepat waktu, cepat dan tanggap menangani kebutuhan konsumen dan ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas.
5. Jaminan (*Assurance*). Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff yaitu : ramah dan sopan dan memberikan pelayanan, teliti dalam pekerjaan, memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidangnya dan memberikan garansi sesuai yang ditetapkan.

B. Apa yang dilakukan *Customer Service* ketika menghadapi Nasabah yang complaint pada Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman

Dalam menangani complaint nasabah hal dasar yang harus dilakukan yaitu tersenyum, seorang *customer service* ataupun petugas Bank harus dapat menahan emosi diri saat nasabah complaint. Sebagian besar dari nasabah yang complaint adalah mereka yang memiliki perhatian lebih terhadap perusahaan dan ingatlah bahwa setiap complaint akan membuat perusahaan

bekerja dengan baik. Oleh karena itu, tangani complaint dengan memuaskan sehingga loyalitas nasabah akan meningkat.

Ada 6 (enam) hal yang harus diperhatikan dalam menangani complaint nasabah antara lain sebagai berikut :

1. Mendengar dan menyimak dengan baik

Keahlian mendengar sangat diperlukan pada saat menghadapi nasabah. Dengarkan permasalahan nasabah secara aktif sehingga dapat menangkap maksud dan keinginan nasabah. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan nasabah, karena akan menambah mereka marah. Tetaplah mendengar dan menyimak dengan sungguh-sungguh.

2. Tenang dan sabar

Bersikaplah tenang dan sabar, buatlah siri senyaman mungkin jangan tergesa-gesa dalam memberikan jawaban. Tunggulah sampai nasabah menyampaikan semua masalahnya. Ambil nafas dan aturlah perlahan-lahan sampaikan pendapat dan jawaban setelah nasabah benar-benar menyelesaikan keluhannya.

3. Focus terhadap masalah

Fokuslah terhadap masalah yang disampaikan nasabah jangan terfokus pada orangnya ataupun cara penyampainnya. Focus berarti berkonsentrasi hanya pada keluhan nasabah, jangan pecahkan konsentrasi ke hal-hal lain karena akan mengacaukan pikiran.

4. Minta maaf, berikan solusi dengan cepat dan tepat

Keinginan nasabah adalah memperoleh tindak lanjut dengan segera nasabah tidak mau *customer service* menanggapi keluhannya besok nasabah ingin solusi saat itu juga. Jika sudah mengerti akar permasalahannya sampaikan terlebih dahulu permohonan maaf yang tulus setelah itu bergeraklah dengan cepat dan tepat dalam memberikan solusi.

5. Bila ada kesulitan, carilah bantuan

Tidak seorang pun tahu tentang segalanya. Oleh karena itu, jika tidak tahu atau menemukan kesulitan mencari pemecahan permasalahannya jangan putus asa cobalah meminta bantuan kepada siapapun yang bisa diminta tolongi dan cari segera jawaban dari permasalahan nasabah tersebut.

6. Jangan diambil hati

Nasabah marah bukan pada perusahaan ataupun pada karyawan Bank tersebut, melainkan mereka marah dan kecewa dengan masalah yang dihadapi. Jadi jangan terlalu diambil hati ini memang sulit dilakukan, tetapi cobalah tetap bersabar.