

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 ARTI PELAYANAN NASABAH

Istilah pelayanan nasabah adalah terjemahan dari ungkapan bahasa inggris **Customer service**. Untuk bidang bisnis secara umum ungkapan ini diartikan sebagai pelayanan pelanggan .Arti pelayanan pelanggan sangat banyak pengertiannya sehingga makna pelayanan sangat penting bagi setiap nasabah.

Melayani Nasabah mengandung banyak pengertian dan presepsi yaitu :

1. Pelayanan nasabah berarti harus konsekwen dengan janji dan pernyataan pelayan Nasabah dan bank.
2. Pelayan nasabah menemukan penyebab masalah dan bukan hanya gejala-gejalanya .
3. Berarti perhatian pelayan nasabah pada nasabah setelah penjualan .
4. Berarti memproyeksikan kesan yang positif.
5. Berarti melihat kedepan pada kebutuhan nasabah.
6. Berarti mempekerjakan karyawan yang peka terhadap nasabah.
7. Mendengar hal-hal yang dikatakan dan yang tidak dikatakan oleh nasabah.
8. Penerapan dari pengarahan dan pikiran pelayan nasabah, karena slogan tanpa tindakan tidak akan menghasilkan.
9. Kesabaran akan kebutuhan tentang masalah, ketakutan dan harapan nasabah.
10. Adanya hal-hal yang menyenangkan.

2.2 MANFAAT PENINGKATAN UNTUK MELAYANI NASABAH

Menjadi seorang customer service biasanya apabila melakukan sesuatu, pasti mengetahui manfaatnya seperti melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan sebaik-baiknya guna untuk customer service itu sendiri maupun untuk perusahaan dimana tempat kita bekerja.

Manfaat pengetahuan tentang mutu pelayanan nasabah dapat di lihat dari butir-butir di bawah ini :

1. Meningkatkan waktu : Melayani seorang nasabah dengan cepat dan tepat serta dapat mempersingkat waktu tunggu nasabah.
2. Bisnis untuk perusahaan : Melayani keinginan nasabah untuk berbisnis dengan perusahaan Anda mencerminkan bahwa perusahaan Anda memiliki daya saing.
3. Mampu bersaing : Karena puas dengan pelayanan yang baik nasabah akan tetap menggunakan perusahaan Anda.
4. Jalur keberhasilan : Mengoptimalkan sistem dan prosedur pelayanan akan menempatkan perusahaan pada jalur menuju keberhasilan, oleh sebab itu keberhasilan perusahaan Anda merupakan cermin keberhasilan pelayanan nasabah perusahaan Anda.
5. Menjual : Melayani berarti menjual produk serta jasa dan melayani kebutuhan nasabah (masyarakat).
6. Memperkecil biaya : Melayani ternyata meningkatkan penjualan dan memperkecil biaya, yang berarti memperbesar laba serta mencerminkan keberhasilan perusahaan.
7. Laba dan sukses : Nasabah akan kembali berbisnis dengan perusahaan Anda, berarti perusahaan Anda membuat laba yang bermanfaat bagi semua pihak.

8. Menguntungkan semua pihak : Pelayanan yang baik membawa keuntungan untuk semua pihak, termasuk Anda sendiri dan perusahaan Anda.
9. Memperoleh nilai tambah : Memberikan pelayanan yang baik berarti memberikan nilai tambah pada perusahaan Anda.
10. Terampil dan profesional : Jika seseorang sering melayani nasabah yang tergolong sulit, maka orang tersebut akan terlatih dan terampil dalam pelayanan yang membuat orang tersebut menjadi lebih profesional.

2.3 PELAYANAN NASABAH MELALUI TELEPON (TELEMARKETING)

Menjadi seorang pelayan nasabah, kita akan selalu berhubungan dengan banyak orang. Salah satu caranya adalah melalui tatap muka, cara lain yaitu melalui telepon. Hubungan melalui telepon tidak selalu dengan nasabah Anda, tetapi seringkali dengan orang lain yang mungkin belum pernah Anda temui. Berkomunikasi dengan nasabah melalui telepon merupakan salah satu tugas Anda menjadi seorang marketing. Pembicaraan melalui telepon seringkali menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan bisnis, ada juga yang menyangkut mengenai produk atau jasa yang di tawarkan oleh perusahaan Anda. Akan tetapi seringkali nasabah juga mengajukan keluhan melalui telepon.

Hal – hal yang harus dilakukan oleh seorang marketing bila melayani nasabah melalui telepon :

1. Tersenyum (ini penting untuk syaraf Anda yang menghubungkan dengan suara Anda).
2. Mengangkat telepon sebelum deringan ketiga.

3. Menjawab telepon dengan sopan.
4. Menjawab dengan kata dan kalimat yang benar.
5. Memegang telepon dengan baik.
6. Mendengarkan dengan baik pesan yang disampaikan.
7. Suara haruslah ramah dan hangat.
8. Sediakan secarik kertas dan alat tulis.
9. Ulangi dan simpulkan pesan.
10. Jelaskan bila Anda menginginkan agar si nasabah menelepon kembali.
11. Tanyakan kapan waktu yang paling tepat untuk meneleponnya kembali.
12. Ulangi nama dan nomor telepon Anda agar nasabah dapat menelepon Anda.
13. Ucapkan terimakasih pada akhir pembicaraan.