

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Sebagaimana telah di uraikan pada Bab sebelumnya bahwa penulis telah mengamati dan membandingkan berdasarkan uraian-uraian mengenai pengamatan penyusunan tentang pelayanan nasabah.

4.1 MENANGANI KEBUTUHAN NASABAH

Sebetulnya tidaklah mudah apabila pelayan nasabah mengenali kebutuhan para nasabahnya. Karena nasabah tidak tahu produk dan layanan Bank yang tersedia, sampai produk atau layanan itu dibutuhkan. Tetapi para nasabah akan sangat bergantung pada pelayanan nasabah untuk mohon pertolongan dan campur tangan dari pelayanan nasabah. Untuk itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pelayan nasabah terhadap para nasabah sebagai berikut :

1. Memberikan komunikasi untuk mengenal kebutuhan nasabah, maksudnya kadangkala kebutuhan nasabah muncul dari pembicaraan telepon atau hubungan tatap muka.
2. Bertanya agar dapat mengumpulkan keterangan dari para nasabah.
3. Mendengarkan para nasabah untuk menunjukan hasrat dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah.
4. Harus bersikap positif agar dapat menangkap minat nasabah yang di salurkan secara lisan dan non lisan (bahasa tubuh, tulisan).
5. Sanggup menyimpulkan kebutuhan para nasabah.
6. Sanggup menawarkan produk dan jasa Bank.

4.2 MEMELIHARA NASABAH AGAR SELALU PUAS

Sebenarnya usaha untuk menarik nasabah baru adalah lima kali lebih besar daripada dengan Bank yang bersangkutan. Jadi, menjaga agar nasabah tetap puas adalah bagian penting dari tugas customer service dalam melayani nasabah. Sehingga pelayan nasabah mempunyai beberapa kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Salami nasabah dengan hangat.
2. Dekati nasabah dengan senyum dan salami nasabah dengan kontak mata yang cerah.
3. Menyalami dengan mengulurkan tangan, nasabah akan merasa bahwa pelayan nasabah ramah.
4. Perhatian pelayan nasabah jangan teralihkan oleh hal-hal lain usahakan agar perhatian pelayan nasabah tidak bercabang.
5. Perlakuan permintaan nasabah sebagai hal yang khusus.
6. Membuat nasabah puas dan senang adalah salah satu cara untuk memohon nasabah kembali dengan senang hati.

4.3 MENANGANI NASABAH YANG SULIT

Semua para nasabah menginginkan pelayanan yang baik, kadang-kadang juga pelayan nasabah harus menghadapi nasabah yang memohon pelayanan secara khusus. Dimana kesanggupan dalam melayani nasabah yang khusus ini akan memudahkan pekerjaan bagi customer service. Dalam menghadapi nasabah yang tidak rewel tentu enak sekali, tetapi nasabah yang sulit dapat menjadi suatu tantangan tersendiri untuk melayani mereka.

Betapapun sulitnya nasabah, mereka adalah manusia seperti Anda sendiri. Karena bila pelayan nasabah melayani nasabah yang sulit, jangan melihat tantangan ini sebagai masalah pribadi, tetapi harus melihatnya sebagai suatu keadaan yang perlu ditangani.

Beberapa klasifikasi nasabah yang khusus antara lain :

1. Nasabah yang tidak puas

Pelayan nasabah harus mampu mengenai nasabah yang kurang puas dengan situasi mereka, ketika menghadapi nasabah yang mengatakan bahwa Bank tersebut tidak mempunyai produk yang nasabah perlukan. Sebaiknya pelayan nasabah tidak mudah mengubah nasabah, tetapi dapat memudahkan situasi. Diusahakan jangan menjadi korban dari ketidakpuasan nasabah tersebut. Dan perhatikan perhatian dan keakraban pelayanan nasabah terhadap masalah yang tidak puas.

2. Nasabah yang selalu berkeluh kesah.

Nasabah yang selau berkeluh kesah sebenarnya tidak mengingkan sesuatu bagi dirinya, biasanya nasabah ini selalu berkomentar bahwa produknya jelek, pelayanannya kurang memuaskan dsb. Menjadi seorang pelayan nasabah janganlah terlalu terpengaruh oleh segala sesuatu sifat nasabah yang berbeda.

3. Nasabah yang banyak menuntut

Dimana nasabah ini seringkali menyela selagi pelayan nasabah sedang melayani nasabah yang lainnya. Biasanya nasabah tersebut dengan segera meminta perhatian dan layanan dari pelayan nasabah, dikarenakan nasabah ini sebenarnya merasa tidak pasti, oleh karena itu nasabah ini banyak menuntut. Sebaiknya pelayan nasabah harus tetap menghargai nasabah tersebut. Menjadi seorang pelayan nasabah jangan terlalu terpengaruhi oleh sifat-sifat nasabah yang dapat membuat kesal kita.

Oleh karena itu apabila kita ingin menjadi seorang pelayan nasabah yang sukses haruslah kita mempunyai mental yang kuat karena kita pasti akan menemui berbagai macam sifat nasabah yang sebenarnya hal tersebut menguji mental kita.