

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tambunan (2013:86), SOP (Standar Operasional Prosedur) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Budiharjo (2014:7), Bagi dunia kerja, SOP merupakan salah satu acuan karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar efektif dan efisien. Pada dasarnya SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur Suatu tahapan proses kerja atau suatu prosedur.

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar.

Jadi, SOP merupakan sebuah mekanisme yang sangat vital apabila tidak dibuat dan dilaksanakan dengan baik, sehingga akan berpengaruh pada sebuah manajemen di suatu perusahaan dengan kemungkinan besar akan membuat perusahaan tersebut menjadi tidak tertata atau bahkan lebih parah lagi akan menjadi kacau.

2.1.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Indah puji (2014:35), SOP adalah penjelasan secara rinci tentang aturan dan pengawasan terhadap kinerja dalam setiap bidang pekerjaannya yang sesuai tata tertib yang berlaku dan terstruktur sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

1. Untuk menjaga konsistensi penampilan kinerja atau kondisi tertentu, dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
3. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan menjalankan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas.
4. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi kesalahan dan kesalahan administratif lainnya.

2.1.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) yang mudah dipahami terbukti meningkatkan produktivitas kerja dan dapat meningkatkan hubungan kerja yang harmonis, danb sejauh mana ia dapat berfungsi sebagai pengendali dan pemantau kinerja proses.

Menurut pemaparan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), fungsi SOP adalah:

1. Sebagai panduan kerja

SOP akan berfungsi sebagai panduan ketika bekerja, dengan adanya aturan ini maka akan memudahkan dalam hal oprasional. Panduan ini akan berisi tahapan dalam melakukan pekerjaan, ini sangat berfungsi membantu karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya.

Hal ini juga akan membantu meningkatkan kinerja dari perusahaan itu karena setiap pekerjaan akan menjadi terarah, pegawai akan tahu apa yang perlu mereka kerjakan apa saja hak dan tanggung jawab mereka, bagaimana standar kerja yang perusahaan terapkan dan sampai mana batas mereka kerja.

2. Sebagai dasar hukum

Hal ini akan berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dari masing masing pihak. Jika ada satu pihak yang melanggar aturan ini maka hukuman yang akan pihak tersebut dapatkan biasanya tertuang dalam aturan tersebut.

3. Memberikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan

Dalam aplikasinya, SOP perusahaan adalah segala aturan ataupun tahapan yang akan berkaitan dengan pekerjaan. Pedoman perusahaan ini juga tidak hanya soal prosedur namun juga akan berisi semua kemungkinan yang terjadi saat bekerja termasuk didalamnya adalah kemungkinan masalah dan hambatan yang akan muncul selama bekerja.

SOP akan mengatur semua langkah-langkah ketika hal tersebut terjadi dalam hal lain panduan ini juga akan mengatur apa yang perlu semua pihak lakukan.

4. Pedoman disiplin kerja

Inti dari SOP adalah aturan yang perlu untuk semua pihak ikuti di dalam aturan ini juga berisi konsekuensi yang akan mereka dapatkan jika melanggar. Dengan adanya hal tersebut maka manfaat lain SOP adalah menciptakan kedisiplinan kerja.

2.1.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun Manfaat SOP sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi dalam mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang menurut Tambunan (2013:108). Secara terperinci, peran dan manfaat SOP sebagai pedoman didalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Menjadi Pedoman Kebijakan

Sebagai suatu pedoman kebijakan merupakan peran dan manfaat pertama SOP bagi organisasi. SOP yang efektif pastilah disusun dengan berdasarkan kebijakan yang ada dalam organisasi. Kebijakan-kebijakan ini menjadi sumber prosedur operasional standar. Jadi, boleh dikatakan bahwa, SOP adalah bentuk praktis kebijakan-kebijakan organisasi. Dan SOP menjadi sangat penting bagi organisasi untuk membuat kebijakan-kebijakan organisasi menjadi aplikatif atau layak terap dan mencapai manfaat yang optimal bagi organisasi.

2. Menjadi Pedoman Kegiatan

Memiliki SOP, maka organisasi berharap bisa mengatur kegiatan-kegiatannya dengan lebih efektif. SOP yang efektif harus mampu menyederhanakan setiap pekerjaan agar tidak mempersulit orang yang berhubungan dengan kegiatan tersebut atau orang yang membutuhkan hasil dari kegiatan tersebut.

Sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berperan mengulangi pengulangan kerja yang tidak perlu. Karena pengulangan kerja adalah bentuk lain dari ketidakefektifan.

Jadi, sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berjalan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi dan dalam kondisi apapun.

3. Pedoman Birokrasi

Penerapan SOP, seharusnya birokrasi kegiatan menjadi lebih jelas dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, peran dan manfaat ini, terkait dengan anggota-anggota organisasi pada tingkatan jabatan yang mempunyai wewenang birokrasi. SOP diharuskan menggambarkan setiap titik pengesahan birokrasi sebagai kontrol keabsahan langkah-langkah kegiatan.

4. Menjadi Pedoman Administrasi

Diterapkannya SOP, maka sudah seharusnya organisasi mampu menyelenggarakan administrasi kegiatan secara baik. Sangat penting bagi organisasi untuk menyelenggarakan administrasi secara baik, sebab banyak bukti praktis yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang baik, tidak ada gunanya tanpa administrasi yang baik. Setiap standar operasional prosedur pada dasarnya mengandung juga kegiatan administrasi. Administrasi dalam SOP yang efektif harus diterapkan dalam setiap prosedur, yaitu dengan pengertian bahwa administrasi merupakan metode untuk memastikan bagaimana dokumen, formulir, blanko, dan laporan-laporan digunakan, didistribusikan, dan di dokumentasikan dalam setiap prosedur yang ada.

5. Menjadi Pedoman Evaluasi Kinerja

Penerapan SOP, di organisasi akan mempunyai ukuran kinerja yang lebih baik. Evaluasi kinerja yang dilaksanakan dengan penerapan SOP, merupakan ukuran ketaatan (*compliance*) kepada prosedur. Ukuran ketaatan ini, apabila berjalan secara optimal dapat membantu organisasi untuk mengurangi terjadinya penggelapan dan penyelewengan dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakannya.

Evaluasi kinerja yang dilakukan intensif dan teratur, dapat membantu menilai efektifitas dan efisiensi SOP, dan meningkatkan kinerja organisasi yang bersangkutan.

2.1.5 *Front Office*

2.1.5.1 *Pengertian Front Office*

Menurut Lubis (2018: 22) *Front Office* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya dalam bidang perbankan atau jasa-jasa lainnya, yang berada pada bagian depan yang bertemu langsung dengan nasabah. *Front Office* merupakan *Teller*, *Customer Service* dan *Security*. *Front Office* adalah bagian-bagian staf dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah, setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap dekripsi pekerjaan, dengan cara ini karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Karyawan bagian *Front Office* secara langsung akan berhadapan dan berinteraksi dengan nasabah. *Front Office* pada bank adalah karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah, *Front Office* bank bersangkutan

dengan para karyawan atau sumber daya manusia. Sikap atau cara melayani nasabah yang memuaskan akan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*).

Berdasarkan beberapa definisi mengenai *Front Office* bank diatas dapat dipahami bahwa *Front Office* bank merupakan karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah, yang merupakan perantara antara bank dan nasabah. *Front Office* bank terdiri dari *security*, *Customer Service*, *teller*.

Menurut Kasmir (2012:254) beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang *Front Office* adalah:

- 1) Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara mengemukakan keinginan.
- 2) Mendengarkan dengan baik, selama nasabah berbicara dan menyimak dengan baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang dianggap tidak sopan.
- 3) Tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara.
- 4) Mengajukan pertanyaan atau menjawab pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- 5) Tidak marah dan tidak mudah tersinggung.
- 6) Tidak mendabab nasabah, jika ada hal-hal kurang disetujui usahakan diberikan penjelasan dengan sopan dan tidak sekali-kali berdebat dan memberikan argumen yang tidak dapat diterima nasabah.

- 7) Menjaga kesopanan, keramahan dan berlaku tenang dalam melayani nasabah.
- 8) Tidak melayani hal-hal yang bukan pekerjaannya, sebaiknya *Front Office* tidak melayani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenang.
- 9) Menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu karena nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya siap dibantu.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dipahami bahwa ketika memberikan pelayanan karyawan harus memberikan kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, mendengarkan dengan baik-baik keinginannya, tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara, mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara, tidak marah dan tidak mudah tersinggung, tidak mendebat nasabah, menjaga kesopanan, tidak menangani hal-hal yang bukan berupa pekerjaannya, menunjukkan sikap perhatian dan sikap siap membantu.

2.1.5.2 Standar Layanan *Front Office*

Menurut Freddy Rangkuti (2017:64) Pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Standar layanan *security*

- 1) Sambut dengan senyuman.
- 2) Segera bukakan pintu.
- 3) Persilahkan masuk .
- 4) Ucapkan salam.

- 5) Tawarkan bantuan.
- 6) Tanyakan kebutuhan nasabah.
- 7) Memberi nomor antrian.
- 8) Mengarahkan nasabah sesuai kebutuhan.

B. Standar Layanan *Customer Service*

- 1) Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan.
- 2) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah
- 3) Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah
- 4) Proses, permintaan nasabah dengan cepat.
- 5) Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- 6) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- 8) Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.

C. Standar Layanan *Teller*

- 1) Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam.
- 2) Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti.
- 3) Upayakan mengetahui dan menyebutkan nama nasabah.
- 4) Ramah saat melayani nasabah
- 5) Aktif melakukan verifikasi dan identifikasi
- 6) Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.

2.1.5.3 *Security*

1. **Pengertian *Security***

Security bank atau keamanan bank adalah sistem protokol keamanan yang dibuat oleh bank untuk melindungi dan memelihara privasi dan keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank tersebut maupun pada saat bertransaksi. Sehingga diharapkan dengan keamanan ini informasi maupun data yang dimiliki oleh nasabah dapat terlindungi dengan aman.

2. **Fungsi *Security***

Dikutip dari *ASTA Security & Safety*, fungsi *Security* adalah melindungi dan mengayomi lingkungan atau tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan, serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya.

3. **Tugas-tugas Pokok *Security***

1. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
2. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam yang ramah setiap nasabah yang akan masuk
3. Memeriksa barang bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap tindak-tanduk nasabah mencurigakan
4. Menanyakan keperluan nasabah dan memberi nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
5. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi
6. Memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan diluar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan

7. Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian menjurus ke kriminal.

4. Standar Layanan Security

1. Menyambut kedatangan nasabah

- Sambut dengan senyuman.
- Segera bukakan pintu.
- Persilahkan masuk.
- Ucapkan salam (sebut nama nasabah jika kenal).

2. Analisa kebutuhan nasabah

- Tawarkan bantuan.
- Tanyakan kebutuhan nasabah.

3. Tindak lanjut kebutuhan nasabah

- Memberika nomor antrian.
- Mengarahkan nasabah sesuai kebutuhan.

4. Interaksi akhir dengan nasabah

- Tersenyum.
- Segera membuka pintu.
- Ucapkan terimakasih dan salam (sebut nama jika kenal).

5. Untuk membantu program pemerintah dalam mengurangi laju Covid-19 ada standar tambahan diluar standar layanan *security*:

- Mengecek suhu badan setiap nasabah. (suhu normal berkisar 35-36 derajat celcius)
- Menyediakan *hand sanitizer*.
- Memastikan setiap nasabah memakai masker.
- Memastikan prosedur social distancing dijalani.

2.1.5.4 *Teller*

1. **Pengertian *Teller***

Seorang *teller* memiliki pekerjaan untuk melayani nasabah di bank dalam berbagai urusan keuangan. Tugas *teller* akan berhubungan langsung dengan masyarakat umum, bekerja di bagian kantor depan suatu bank. Penyeleksian terhadap petugas *teller* harus dipilih sesuai kriteria yang berlaku.

Banyak tuntutan yang diterima oleh seorang *teller* yang bekerja di bank. Sikap atau cara kerja yang sigap, tegas, dan sopan harus diperhatikan dengan baik, maka seorang *teller* akan membutuhkan kecermatan yang tinggi. Pelayanan yang diberikan mencerminkan reputasi bank di masyarakat. di suatu perusahaan perbankan tugas manager juga meliputi pengawasan kerja seorang *teller*. Pihak manajemen bertanggung jawab penuh untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dengan cara meningkatkan kinerja *teller*. Sikap yang terbuka dan membantu menjadi hal penting untuk dilakukan.

2. **Fungsi dan Tujuan *Teller***

Teller memiliki peranan yang sangat penting dalam bekerja dan melayani konsumen yang membutuhkan bantuan oleh pihak *teller*, namun apa saja fungsi dan tujuan *teller* adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki fungsi sebagai penerima uang setoran secara tunai seperti kliring dalam bentuk mata uang yang telah ditentukan.
- 2) Termasuk untuk segala jenis transaksi yang dapat dilakukan oleh pihak bank.

- 3) Senantiasa dapat mengesahkan dan menerbitkan berbagai bentuk terima berupa setoran tunai yang dilakukan oleh pihak nasabah bank.
- 4) *Teller* juga berfungsi sebagai menerima bank notes dengan bentuk mata uang asing. Tidak bergantung pada salah satu jenis transaksi saja.
- 5) Fungsi lain adalah untuk membayarkan uang secara tunai dalam mata uang yang ditentukan dalam berbagai transaksi.
- 6) Seorang *teller* mempunyai fungsi untuk menyerahkan bank notes juga dalam bentuk mata uang asing dalam berbagai bentuk transaksi.
- 7) Memberikan layanan pada perbankan secara mendasar dan fungsional bagi nasabah dan calonnya.
- 8) Pemberi suatu informasi yang dibutuhkan bagi para nasabah dan calon yang mendatangi bank tersebut.
- 9) Memberikan pada peningkatan terhadap mutu layanan yang diberikan bank kepada nasabah.
- 10) Memberikan sebuah layanan secara cepat, aman, dan juga langsung.

3. Tugas-tugas *Teller*

- 1) Sebagai pelaksana atas penyenggaraan pelaksanaan pelayanan kepada nasabah di area *Front Office*
- 2) Hitung uang dilaci diawal shift
- 3) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah
- 4) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator atau mesin penghitung

- 5) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan memeriksa keakuratan slip setoran
- 6) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen Memasukan transaksi nasabah kedalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer
- 7) Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan
- 8) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang
- 9) Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi *teller* otomatis dan deposit email
- 10) Menerima hipotek, pinjaman atau tagihan *utilitas public*, verifikasi tanggal pembayaran dan utang

4. Standar Layanan Teller

1. Berdiri dan senyum
 - Berdiri menyambut nasabah dengan senyum yang tulus tanpa ada kesan paksaan dan menggunakan bahasa yang sopan.
 - Menjaga kontak mata dengan nasabah ketika sedang berbicara.
2. Mengucapkan salam
 - Ucapkan salam dengan nada sopan dan artikulasi yang jelas, ucapkan “selamat pagi, selamat siang (sesuai konteks waktu), Bapak/Ibu, jika telah mengetahui nama dan agama nasabah misalnya muslim, ucapkan

“Assalamualaikum, Bapak/Ibu diikuti nama nasabah”

- Jika masih melayani nasabah lain atau sedang menyelesaikan suatu pekerjaan minta dengan ramah dan sopan kepada nasabah untuk menunggu, ucapkan “Mohon maaf Bapak/Ibu mohon tunggu sebentar”.

3. Menanyakan kebutuhan

- Ucapkan dengan sopan dan ramah “ada yang bisa saya bantu Bapak/Ibu”
- Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan dan artikulasi yang jelas
- Tidak berbicara dengan pegawai lain ketika sedang melayani nasabah
- Menyediakan alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi
- Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah

4. Periksa nota/slip

- Periksa kelengkapan nota, kebenaran pengisian data dan bukti transaksi.
- Membantu nasabah dalam pengisian nota/slip

5. Proses transaksi dengan cepat dan teliti

- Memproses transaksi dengan cepat dan teliti.
- Masukkan data transaksi ke sistem.
- Mencetak bukti transaksi (validasi).

6. Konfirmasi

- Penyetoran uang setelah uang diterima dari nasabah, uang dihitung dan minta nasabah untuk menyediakan perhitungan uang tersebut setelah itu di konfirmasi jumlah uang tersebut kepada nasabah sebelum transaksinya di proses.

- Pembayaran uang, sebelum uang diserahkan kepada nasabah, uang dihitung dan minta nasabah untuk menyaksikan perhitungan uang tersebut setelah itu konfirmasi kembali jumlah uang tersebut kepada nasabah.
7. Tanyakan kebutuhan lainnya
 - Setelah melayani satu transaksi, seorang *teller* dapat menawarkan lagi bantuan apabila nasabah masih ingin melakukan transaksi dengan mengucapkan “Ada lagi yang bisa saya bantu Bapak/Ibu?”
 8. Ucapkan terima kasih
 - Ucapkan terima kasih dengan ramah dan artikulasi yang jelas. Ucapkan “Terima kasih Bapak/Ibu (diikuti nama nasabah), selamat pagi, selamat siang (sesuai konteks waktu)”.

2.1.5.5 Customer Service

1. Pengertian Customer Service

Menurut Kasmir (2014:249) Secara umum, pengertian Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebagai seorang Customer Service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas-tugas Customer Service harus benar-benar dipahami sehingga seorang Customer Service dapat menjalankan tugasnya secara prima

2. Fungsi *Customer Service*

Seorang *Customer Service* harus mengerti dan memahami fungsi dan tugasnya. Fungsi dan tugas *Customer Service* harus dapat diterapkan sesuai dengan apa yang telah dipelajari oleh *Customer Service*. Tidak hanya diterapkan saja, tetapi *Customer Service* harus dapat bertanggung jawab atas fungsi dan tugas yang dilakukannya.

Dalam buku *Etika Customer Service* Kasmir (2014:250), fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai *Receptionist* Seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang, baik nasabah baru maupun nasabah lama.
- 2) Sebagai *Deskman* Seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- 3) Sebagai *Salesman*, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- 4) Sebagai *Customer Relation* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5) Sebagai *Komunikator Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

3. Tugas-tugas *Customer Service*

Menurut Kasmir (2014:252) Berpakain dan berpenampilan rapi dan bersih, Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh senyum, Menyapa dengan lembut, Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjuka kemampuannya, Jangan menyela atau memotong pembicaraan, Serta Mampu menyakini nasabah memberikan kepuasan. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran *Customer Service* bagi bank.

Di kutip dari Modul Klasikal Laboratorium operasional bank, (2014: 2) Tugas *Customer Service* adalah :

9. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito dan permohonan nasabah yang lainnya.
10. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Customer Service*.
11. Mengadministrasikan daftar Hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
12. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

4. Standar Layanan Customer Service

1. Berdiri dan senyum
 - Berdiri ketika menyambut nasabah
 - Senyum dengan tulus tanpa ada paksaan
 - Tatap mata
2. Salam
 - Ucapkan salam dengan nada sopan dan sangat jelas “assalamualaikum, selamat pagi, selamat siang, Bapak/Ibu”
 - Salam dan bahasa sesuai dengan daerah
3. Mempersilahkan duduk
 - Segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan dan jelas.
 - Jika belum mengetahui nama nasabah ucapkan “silahkan duduk Bapak/Ibu
 - Jika mengetahui nama dan agama nasabah ucapkan “silahkan duduk Bapak/Ibu diikuti nama nasabah”.
 - Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
4. Menawarkan bantuan
 - Ucapkan dengan sopan dan ramah “Ada yang bisa saya bantu Bapak/Ibu”
 - Tanyakan kebutuhan nasabah dengan ramah dan sopan.
 - Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
 - Harus dalam keadaan siap melayani nasabah.
 - Selalu menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah.
 - Tidak berbicara dengan pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.

- Menyediakan alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu memerlukan untuk proses transaksi
5. Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh
- Gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
 - Gunakan alat bantu seperti pensil untuk menunjukan poin-poin yang penting.
 - Gunakan bahasa yang mudah dimengerti.
 - Proses transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.
6. Konfirmasi
- Tindak lanjuti kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat
 - Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa dibantu.
7. Ucapkan terima kasih
- Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.
 - Ketika nasabah hendak pergi ke unit lain maka ucapkan “Terimakasih Bapak/Ibu diikuti nama/marga nasabah, silahkan menuju unit (nama unit yang akan dituju)”.
 - Ketika transaksi selesai ucapkan (Terimakasih Bapak/Ibu diikuti nama/marga nasabah, selamat pagi/selamat siang (sesuai konteks waktu)).

2.2 Pendekatan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan ilmu manajemen, pendekatan empiris dan pendekatan komparatif dengan berpegang pada penelitian kualitatif deskriptif. Metode Pendekatan dengan ilmu manajemen merupakan cara atau prosedur dan metodologi yang dipergunakan untuk mengetahui manajemen bank dalam mengukur, mengidentifikasi, memantau, dan mengendalikan risiko pembiayaan dalam setiap usahanya.

Pendekatan empiris mempergunakan sumber data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari responden yang digunakan untuk mengetahui dengan tepat dan benar manajemen risiko bank konvensional khususnya pada penanganan pembiayaan bermasalah dalam produk pembiayaan yang disalurkan bank.

Sedangkan pendekatan komparatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menjawab secara kualitatif permasalahan yang ada sesuai realitas penerapan manajemen risiko dan penanganan pembiayaan bermasalah oleh Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk dipandang dari sudut teori keadilan dan kepastian hukum.