

EKSPRESI BAHASA INGGRIS YANG DIGUNAKAN SAAT BERKOMUNIKASI MELAYANI KELUHAN KONSUMEN DI BANK BTPN INDONESIA

Yanti Rosalinah¹⁾, Ibnu Subroto²⁾, Retno Rahayuningsih³⁾
Universitas Bina Sarana Informatika¹⁾, yanti.yaa@bsi.ac.id
Universitas Bina Sarana Informatika²⁾, ibnu.isb@bsi.ac.id
Universitas Bina Sarana Informatika³⁾, retno.rrg@bsi.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara memahami dan menangani keluhan pelanggan di Bank BTPN Indonesia. Penelitian ini dilakukan di Departemen Pelayanan Bank BTPN Indonesia. Data tersebut diambil melalui pengamatan langsung, wawancara dengan staf layanan pelanggan, data dari penelitian perpustakaan dan pelatihan kerja di Bank BTPN Indonesia Departemen Pelayanan. Kegiatan ini ada beberapa hal, yaitu: bagaimana menangani keluhan pelanggan di Bank BTPN Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) staf layanan pelanggan dapat memahami keluhan pelanggan dengan respon cepat melalui ekspresi pelanggan, (2) staf layanan pelanggan lebih mudah menangani keluhan pelanggan dengan menggunakan ekspresi. Ekspresi Bahasa Inggris dapat digunakan untuk memahami pelanggan dalam bidang pelayanan. Menggunakan English Expression terhadap lawan bicara untuk memahami apa yang disampaikan atau yang dipermasalahkan maka akan mudah dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kata Kunci: Penanganan Masalah, Keluhan Pelanggan, Komunikasi Interpersonal, Ekspresi Bahasa Inggris

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how to understand and handle customer complaints at Bank BTPN Indonesia. This research was conducted at the Service Department of Bank BTPN Indonesia. The data is collected through direct observation, interviews with customer service staff, data from library research and job training at the Bank BTPN Indonesia Ministry of Services. There are several things in this activity, namely: how to handle customer complaints at Bank BTPN Indonesia. The results of this study indicate that: (1) customer service staff can understand customer complaints with quick responses through customer expressions, (2) customer service staff can more easily handle customer complaints by using expressions. English expressions can be used to understand customers in the service sector. Using the English Expression against the interlocutor to understand what is being said or what is being questioned, it will be easy to solve the problem.

Keywords: Handling Problem, Customer Complain, Communication Interpersonal, English Expression

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, peningkatan pembangunan ekonomi tidak lepas dari peran jasa. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor pendukung untuk menunjang kualitas suatu perusahaan. Pelayanan selalu berkaitan dengan aktivitas pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan. Oleh karena itu kualitas sistem pelayanan harus selalu ditingkatkan agar dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan mengetahui dan memahami maksud dan tujuan nasabah, penyelenggara jasa keuangan mampu memperbaiki sistem layanan agar lebih baik sesuai karakteristik nasabah.

Bank BTPN merupakan bank devisa hasil penggabungan usaha PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) dengan PT. Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI). Bank BTPN memfokuskan diri untuk melayani segmen mass market yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), komunitas prasejahtera produktif; segmen *consuming class*; serta segmen korporasi. Staf layanan pelanggan adalah penghubung antara perusahaan dan pelanggan. Maka staf layanan pelanggan haruslah memiliki kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris agar bisa melayani nasabah Asing yang datang. Layanan pelanggan harus mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan untuk mendukung kesuksesan perusahaan. Berbicara adalah komunikasi melalui kata-kata atau ucapan. Oleh karena itu customer service harus memperhatikan kata-kata yang diucapkan karena bahasa yang Kurang tepat dapat menimbulkan kesalahpahaman. Meski begitu kualitas pelayanan terbaik tidak lepas dari kritik, saran, pujian dan keluhan dari pelanggan.

Bank BTPN Indonesia berkomitmen penuh untuk melayani nasabah dalam memberikan layanan keuangan dengan merespon suara setiap nasabah seperti kritik, saran, pujian dan keluhan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Penggunaan bahasa Inggris di bidang penyedia jasa keuangan merupakan bahasa penolong dan kemahiran bahasa Inggris menjadi kebutuhan staf *customer service* dalam melayani pelanggan asing. Tujuan Makalah ini adalah untuk membantu pekerja jasa keuangan yang terlibat komunikasi dengan pelanggan asing dalam bahasa Inggris.

KAJIAN PUSTAKA

Customer

“Pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan barang dan jasa secara tetap dan berkesinambungan” (Sopiah & Sangadji, Mamang, 2016). Artinya pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan barang atau jasa secara berkelanjutan.

“Customer are people who use our service and pay for them, while users are individual who are affected by or who affect the product that we supply. Users are often people who use the product but do not pay it” (Rice, 2010). Yang dimaksud pelanggan adalah orang yang menggunakan suatu layanan kemudian membayar suatu produk, sedangkan pengguna adalah orang yang sering menggunakan suatu produk tetapi tidak membayarnya.

Daryanto mengemukakan “Pelanggan merupakan orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus” (Ratna Suminar & Mia Apriliawati, 2017). Yang dimaksud pelanggan adalah orang yang melakukan aktivitas membeli dan menggunakan suatu produk, barang dan jasa secara berulang-ulang.

Berdasarkan semua teori di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang membeli atau

menggunakan barang atau jasa secara terus menerus jika sesuai dengan kebutuhan.

Service

Pelayanan dapat diartikan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasa perusahaan akan tetapi juga pelanggan dalam perusahaan (karyawan dan pemimpin) (Kasmir, 2017). Artinya layanan adalah tindakan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan serta layanan dalam perusahaan.

“Jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik” (Kotler dan Keller, 2016). Yang dimaksud dengan service adalah kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk produk fisik.

Grinroos mengemukakan Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratna Suminar & Mia Apriliawati, 2017). Yang dimaksud dengan layanan adalah bentuk kegiatan yang tidak terlihat namun terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan semua teori di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan persembahan dari satu orang kepada orang lain tanpa menimbulkan kepemilikan atau akibatnya tidak berupa produk fisik.

Customer Service

“Layanan pelanggan dan teller merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam lembaga keuangan untuk menjaga nasabahnya” (Kasmir, 2017). “*Customer service* dan teller merupakan tulang punggung kegiatan operasional di dunia lembaga keuangan untuk melindungi nasabahnya” (Kasmir, 2017). Ini berarti layanan pelanggan adalah bagian terpenting dari operasi perusahaan untuk melindungi pelanggan mereka.

“*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau melayani untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah” (Kasmir, 2008). “Layanan Pelanggan adalah setiap aktivitas yang dimaksudkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui layanan yang dapat memenuhi aktivitas dan kebutuhan pelanggan” (Kasmir, 2008). Yang dimaksud customer service adalah kegiatan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada kepuasan pelanggan.

“Layanan pelanggan yaitu sebagai aktifitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemroses hingga memberikan hasil jasa melalui komunikasi” (Lupiyoadi, 2008). “Layanan pelanggan adalah kegiatan di seluruh area bisnis yang berupaya menggabungkan penjualan layanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga memberikan hasil layanan melalui komunikasi” (Lupiyoadi, 2008). Ini berarti layanan pelanggan secara keseluruhan dalam bisnis mulai dari pemesanan, pemrosesan, dan penyediaan hasil layanan.

Menurut Philip Kotler and Gary Armstrong, “*Customer Service is any activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in*

the ownership of anything its production may or maynot he tied to a physical product” (Victor Marulitua Lumbantobing, 2015). Artinya customer service merupakan suatu kegiatan yang mempunyai manfaat satu pihak kepada pihak lain yang hasilnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan hanya atas suatu jasa.

Dari semua teori di atas dapat disimpulkan bahwa layanan pelanggan merupakan peran penting dalam kegiatan bisnis penyedia jasa keuangan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan melalui layanan dan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggabungkan pemesanan, promosi dan hubungan media antara perusahaan dan pelanggan.

KOMPLAIN

“Sometimes negative feedback is best, avoiding negative feedback is both wrong headed and dangerouse, because when delivered the right way at the right time, criticism is in fact highly motivating” (Halvorson, 2016). Artinya keluhan adalah keluhan negatif adalah yang terbaik, untuk dapat menghindari keluhan negatif harus diselesaikan dengan Cara yang benar pada waktu yang tepat sehingga kritik tersebut sebenarnya sangat memotivasi.

“When customer take time to make complaint or comment about the service or product, it shows the care enough” (Boden, 2015). Yang dimaksud dengan keluhan adalah keluhan yang disampaikan oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau komentar tentang suatu layanan atau produk, hal ini menunjukkan perhatian yang cukup bagi perusahaan.

“Complaint are relationship adjustment opportunity. The customer who calls with a complaint enables the enterprise to understand why their relationship is troubled The enterprise then can determine ways to fix the relationship” (Pepper and Rogers, 2010). Yang dimaksud dengan keluhan

adalah keluhan yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan pelanggan yang menelepon dengan keluhan memungkinkan perusahaan untuk memahami mengapa hubungan mereka mengalami masalah, perusahaan kemudian dapat menentukan cara untuk memperbaiki hubungan.

Tjiptono mengemukakan “Keluhan adalah Secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan” (Susi Indriyani & Selvy Mardiana, 2016). Yang dimaksud dengan keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan yang disampaikan seseorang terhadap perusahaan.

Berdasarkan semua teori di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keluhan merupakan tanggapan negatif atau komentar negatif yang dibuat oleh pelanggan karena ketidaksesuaian tentang layanan atau produk kepada perusahaan. Perusahaan harus memahami keluhan yang disampaikan pelanggan, tidak menghindari keluhan dan melakukan penyesuaian untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Pelayanan yang dapat digunakan oleh *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan Salam.
2. Mempersilahkan tamu.
3. Bertanya tentang keperluan nasabah.
4. Biasanya penggunaan kata “Maaf” bila ingin menyuruh sesuatu.
5. Mengucapkan terima kasih. (Kasmir, 2008).

Berikut beberapa hal yang perlu dipertimbangkan *customer service* dalam menangani pelanggan yang complain:

1. Jangan beradu argumentasi dengan pelanggan. *The customer is always right, even when he/she is wrong.*

2. Berikan solusi sebanyak mungkin di awal.
3. Lakukan investasi dalam bentuk pelatihan bagi karyawan lini depan, disamping mempunyai keahlian teknis, juga harus memiliki keahlian interpersonal.
4. Pastikan organisasi telah mengalokasikan sumber daya yang cukup dalam melayani pelanggan.
5. Secara formal, catatlah penanganan keluhan pelanggan yang berakhir dengan kepuasan pelanggan. (Rangkuti, 2016).

KOMUNIKASI

“Communication is the process of creating meaning between two or more people through the expression and interpretation of messages” (Cleary, 2009). Artinya komunikasi adalah proses menciptakan makna antara dua orang atau lebih melalui ekspresi dan interpretasi pesan yang disampaikan.

“Communication is the heart of the Customer service, communication is not always smooth but a diligent customer service provider should strive to remove all barriers for effective communication” (Chinunda, 2013).

Artinya komunikasi adalah inti dari layanan pelanggan, komunikasi tidak selalu lancar tetapi penyedia layanan pelanggan yang rajin harus berusaha untuk menghilangkan semua hambatan untuk komunikasi yang efektif

Communication is the process of transmitting information and common understanding from one person to another. In this article, I discuss the communication process, barriers to communication, and improving communication effectiveness (Fred C. Lunenburg, 2010). Artinya Komunikasi adalah proses transmisi informasi dan pemahaman bersama dari satu orang ke orang lain. Dalam artikel ini, saya membahas proses komunikasi, hambatan komunikasi, dan peningkatan efektivitas komunikasi
Rosady Ruslan mengemukakan Komunikasi adalah alat yang penting dalam fungsi public

relations, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian public serta tujuan penting lainnya (Ratna Suminar & Mia Apriliawati, 2017). Artinya komunikasi merupakan aktivitas penting dalam fungsi PR, publik mengenal dan menghargai kinerja dalam aktivitas komunikasi yang efektif.

Berdasarkan semua teori di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi adalah ekspresi atau interpretasi pesan atau informasi antara dua orang atau lebih yang dilakukan melalui proses interaksi untuk menyampaikan perasaan dan keinginan penutur kepada penerima makna.

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

“Interpersonal communication is an exchange of information between two or more people” (Charles R., 2008). Artinya Komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi antara dua orang atau lebih.

“Interpersonal communication can mean the ability to relate to people in written as well as verbal communication. This type of communication can occur in both a one-on-one and a group setting. This also means being able to handle different people in different situations, and making people feel at ease. Gestures such as eye contact, body movement, and hand gestures are also part of interpersonal communication. The most common functions of interpersonal communication are listening, talking and conflict resolution. Types of interpersonal communication vary from verbal to non-verbal and from situation to situation.”. (Mark L. Knapp and John Augustine, 2002). Artinya Komunikasi antarpribadi dapat berarti kemampuan untuk berhubungan dengan orang-orang secara tertulis maupun komunikasi verbal. Jenis komunikasi ini dapat terjadi baik dalam pengaturan satu antar satu maupun kelompok. Ini juga berarti

mampu menangani orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda, dan membuat orang merasa nyaman. Isyarat seperti kontak mata, gerakan tubuh, dan gerak tangan juga merupakan bagian dari komunikasi antarpribadi. Fungsi paling umum dari komunikasi antarpribadi adalah mendengarkan, berbicara, dan resolusi konflik. Jenis komunikasi interpersonal bervariasi dari verbal ke non verbal dan dari situasi ke situasi.

“Interpersonal communication is a mutual relational, co-constructed process, as opposed to something that one person does “to” someone else”. (Stewart, John & Gary D. Angelo, 1998) Artinya Komunikasi antarpribadi adalah proses yang saling berhubungan dan dibangun bersama, sebagai lawan dari sesuatu yang dilakukan oleh satu orang "kepada" orang lain.

Berdasarkan semua teori di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang menekankan proses orang yang berinteraksi daripada konten verbal interaksi, menonjolkan perilaku dan keterampilan yang memperluas alternatif yang tersedia untuk komunikasi antarpribadi. Ini mencakup dimensi afektif serta kognitif yang diambil dari ilmu perilaku dan ilmu lainnya serta dari humaniora. Ini prihatin tentang pesan dan tanggapan manusia verbal dan nonverbal, dan mewakili penekanan pada penyelidikan obyektif dari pengalaman komunikasi orang-ke-orang.

EKSPRESI BAHASA INGGRIS

“Expression is things that people say, writer or to do show their feelings, opinions or ideas” (Oxford Dictionary, 2012). Yang dimaksud dengan ungkapan bahasa Inggris adalah ungkapan yang disampaikan seseorang untuk menyampaikan pesan atau perasaan dan pendapat atau gagasan melalui ungkapan.

Based on (Baehaqi, 2011). A kinds of English Expression are divided into:

<i>Greeting and Partings</i>	<i>Business</i>	<i>Presentations</i>	<i>Traveling</i>	<i>Introductions</i>
<i>Invitations</i>	<i>Thanking</i>	<i>Apology</i>	<i>Compliments</i>	<i>Congratulation</i>
<i>Request and Suggestion</i>	<i>Goodwill</i>	<i>Descriptions</i>	<i>Location and Direction</i>	<i>Activity and Plan</i>
<i>Telephone</i>	<i>Family</i>	<i>Foods and Drinks</i>	<i>Jobs</i>	<i>Money</i>
<i>Health</i>	<i>Shopping</i>	<i>Giving opinion</i>	<i>Sport and Game</i>	<i>Transportation and Traffic</i>

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memahami Keluhan Pelanggan untuk Staf Layanan Pelanggan di Bank Indonesia

Staf layanan pelanggan Bank BTPN Indonesia adalah staf profesional yang telah dilatih melalui proses rekrutmen dan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan. Staf layanan pelanggan perlu memperhatikan setiap kata dan tindakan sesuai dengan prosedur operasi standar perusahaan.

Layanan pelanggan harus dapat memahami masalah sebelum memahami pelanggan yang mengeluh. Masalah yang sering ditemukan pada saat pendaftaran menjadi calon nasabah sebagai peminjam atau pendanaan, *log in* untuk mengaktifkan rekening, meminta keringanan tagihan dan pinjaman ulang. Namun terkadang petugas customer service tidak memberikan Salam dan informasi yang kurang lengkap kepada pelanggan yang

berakibat kesalahpahaman, penulis menganalisis ekspresi yang muncul di wajah pelanggan yang mengungkapkan perasaan pelanggan. Pelanggan merasa tidak perlu mengisi formulir pengaduan. Sehingga sebagai staff customer service perlu menjelaskan dengan baik dan sopan kepada customer tentang form pengaduan yang harus diisi.

Bapak Bryan adalah nasabah pendanaan di Bank BTPN, dia mengeluh tidak dapat masuk ke akunnya karena beberapa kali memasukkan kata sandi yang salah, menyebabkan akunnya terkunci.

Conversation 1:

Mr. Bryan : *“Good afternoon, Mrs.”*

CS staff : *“Good afternoon Sir.”*

Menurut teori Baehaqi salah satu Ekspresi Bahasa Inggris yang biasa disampaikan untuk memulai percakapan adalah “Salam”. “Salam” adalah ungkapan yang dimaksudkan untuk memulai percakapan. Penulis menganalisa berdasarkan identifikasi dari Ekspresi Bahasa Inggris “*Good Afternoon Mrs.*” Kemudian *staff customer service* menjawab salam dari Pak Bryan saat dia berdiri dari tempat duduknya.

Conversation 2:

Mr. Bryan : *“Oh ya, I’m Bryan, a funding customer at Bank BTPN.”*

CS staff : *“OK, Mr. Bryan. Can I help you?”*

Penulis mengidentifikasi frasa “..., saya Bryan, nasabah pendanaan di Bank BTPN” yang diajukan oleh Tn. Bryan adalah Ekspresi Bahasa Inggris. Menurut teori Baehaqi, Ekspresi Bahasa Inggris “*Introduction*” adalah ungkapan yang disampaikan oleh seseorang yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang dirinya.

Conversation 3:

Mr. Bryan : *“Why can’t I log in?. Can you help me?. I’m in a hurry because I have a meeting at 2pm.”*

CS staff : *“OK Mr. Bryan, did you enter the password correctly?”*

Penulis mengidentifikasi frasa “..., *Can you help me?*,” Yang disampaikan oleh Mr. Bryan adalah Ekspresi Bahasa Inggris. Menurut teori Baehaqi salah satu ekspresi ekspresi bahasa Inggris adalah “*Request*”. “Permintaan” adalah ungkapan yang disampaikan oleh seseorang dengan tujuan meminta bantuan atas masalah tersebut.

Menangani Pengaduan Pelanggan untuk staf Customer Service di Bank BTPN Indonesia

3.2.1. Menangani Keluhan Pelanggan melalui Ekspresi Bahasa Inggris

Penulis mengamati beberapa kejadian ketika staf layanan pelanggan menangani pelanggan yang mengeluh. Staf *customer service* harus tetap tenang dalam kondisi dan situasi apapun serta mengabaikan kata-kata tidak sopan nasabah dengan tetap memberikan raut wajah yang tetap ramah. Staf layanan pelanggan harus berempati, memahami masalah dan akan menangani masalah pelanggan dengan serius. Staf layanan pelanggan juga harus mencatat setiap detail informasi, tidak mengganggu percakapan pelanggan dan membiarkan pelanggan menyampaikan semua keluhan mereka. Jika Anda tidak tahu apa yang harus dilakukan, layanan pelanggan biasanya meminta waktu untuk menyelidiki masalahnya terlebih dahulu. Pelanggan yang sudah menyampaikan keluhannya biasanya akan semakin marah dan kesal maka petugas *customer service* harus tetap bersabar dengan menawarkan solusi, ini cara untuk memperbaiki keadaan. Berikut ini adalah dialog analisis penanganan keluhan pelanggan antara staf customer service dan pelanggan (Bapak Bryan):

Conversation 1:

Mr. Bryan : *“How is it? I’ve waited too long.”*

CS Staff : *“Yes sir, thank you for waiting, we have checked that*

*your account
has entered the password
incorrectly 3 times."*

*Mr. Bryan : "I feel like I've never made
a mistake in entering a password."*

*CS Staff : "Yes sir, but our system has
detected an error."*

Menurut teori Baehaqi, salah satu Ekspresi Bahasa Inggris yang umum disampaikan oleh layanan pelanggan adalah "Berterima Kasih". "Berterima kasih" adalah ungkapan yang biasanya digunakan untuk mengucapkan terima kasih. Penulis menganalisa berdasarkan identifikasi Ekspresi Bahasa Inggris "Iya pak, terima kasih sudah menunggu,..." yang disampaikan oleh staff customer service kepada Pak Bryan Ekspresi bahasa Inggrisnya adalah "Thanking". Kemudian lanjutkan dengan mengatakan bahwa masalahnya adalah karena kesalahan memasukkan kata sandi di akun pendanaan.

Conversation 2:

*Mr. Bryan : "Whatever it is!. How can I
log in back?."*

*CS Staff : "Did you bring the original
identity card and the contract
agreement?. To get a new
password quickly, Mr. Bryan
we ask to show the original
identity card and funding
contract agreement letter."*

*Mr. Bryan : "I'm not carrying the
document."*

*CS Staff : "We apologize in advance,
this is a regulation from the
central office to get a
replacement password
quickly. You can come back
later with the required
documents".*

Penulis mengidentifikasi frasa "Kami mohon maaf sebelumnya,." yang disampaikan oleh staf layanan pelanggan adalah Ekspresi bahasa Inggris. Menurut teori Baehaqi, Ekspresi Bahasa Inggris "Apologies" adalah

ungkapan yang mengungkapkan permintaan maaf dalam situasi formal yang disampaikan kepada orang yang kita hormati.

Conversation 3:

*Mr. Bryan : "I don't have much time, is
there another solution faster?.
I don't want to go back and
forth."*

*CS Staff : "Yes Sir, the another
solution is that you are asked
to be willing to fill in the
form, I will immediately input
it to the system."*

*Mr. Bryan : "Which form should I fill
out?."*

*CS Staff : "Please sit down first, Sir. I
will get the forms and stationery."*

Mr. Bryan : "Okay, I'll sit down."

Penulis mengidentifikasi Ekspresi Bahasa Inggris yang disampaikan oleh staf customer service melalui kalimat "Silakan duduk dulu, Pak, ". Teori Baehaqi menjelaskan hal itu Ekspresi Inggris "Request" adalah ekspresi yang disampaikan menggunakan pola, kemudian diikuti dengan kata kerja yang lebih sopan. Ungkapan tersebut bertujuan untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman agar pelanggan merasa diperhatikan.

Conversation 4:

*CS Staff : "Please fill in the form
completely, and I will
immediately input the data
into the system."*

Mr. Bryan : "Ok."

*CS Staff : "The replacement password
has been sent by the system
via email, and it is
confidential, please can you
check, Sir."*

*Mr. Bryan : "The email has entered and I
can log in back into the
Danafix account. Thank you
for the help."*

CS Staff : “*You’re welcome Sir, please contact me if there is have anything you want to ask again.*”

Penulis mengidentifikasi adanya beberapa Ekspresi Bahasa Inggris dari percakapan di atas. Penulis menganalisa frase “Kata sandi pengganti telah dikirim oleh sistem melalui email,” yang disampaikan oleh staf customer service adalah “Deskripsi” Ekspresi Bahasa Inggris berdasarkan teori Baehaqi. Berdasarkan teori Baehaqi, Ekspresi Bahasa Inggris “Perpisahan” adalah ucapan perpisahan yang digunakan untuk mengakhiri percakapan. Ungkapan tersebut bertujuan untuk mengakhiri percakapan atau perpisahan dengan Pak Bryan. Staff customer service juga mengungkapkan “Silahkan hubungi saya jika ada yang ingin ditanyakan lagi” yang artinya mengundang Pak Bryan menghubunginya kapan saja untuk meminta bantuan atau ingin menanyakan sesuatu.

Berdasarkan seluruh percakapan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menangani keluhan pelanggan, Bank BTPN Indonesia menyediakan staf layanan pelanggan yang memiliki kemampuan untuk melayani dan menangani keluhan pelanggan. Staf *customer service* mampu berkomunikasi dengan baik, sopan dan mampu menciptakan suasana nyaman serta memberikan ekspresi yang baik. Staf layanan pelanggan dapat menerima keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, menanggapi keluhan pelanggan, menindaklanjuti proses penyelesaian dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

Penulis menganalisa bahwa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan merupakan suatu keharusan bagi setiap perusahaan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan memberikan banyak keuntungan. Pelanggan yang merasa puas akan menyampaikan

informasi yang positif kepada masyarakat sehingga akan menarik lebih banyak pelanggan baru. Keluhan tidak perlu ditakuti atau dihindari. Keluhan harus direspon dengan baik karena keluhan merupakan wujud dari perasaan yang disampaikan oleh pelanggan untuk mengoreksi ketidaksesuaian yang dimiliki oleh perusahaan menjadi lebih baik. Pelanggan yang menyampaikan keluhan harus benar-benar didengar, dipahami, ditanggapi dengan serius dan diselesaikan keluhannya untuk mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan ekspresi bahasa Inggris digunakan untuk memahami tujuan pengaduan pelanggan. Ekspresi yang menunjukkan perasaan pelanggan ditemukan dalam ekspresi wajah, ucapan, gerak tubuh dan nada bicara.

KESIMPULAN

Penyedia jasa keuangan melakukan proses pelatihan untuk meningkatkan kemampuan staf *customer service*, terutama kemampuan berbicara dan memahami bahasa Inggris. Keterampilan bahasa Inggris sangat penting dalam melayani pelanggan asing untuk memahami hal yang pelanggan sampaikan melalui ekspresi mereka. Penulis juga menyimpulkan berdasarkan analisis yang diperoleh dari penyusunan makalah ini bahwa Ekspresi Bahasa Inggris dapat digunakan untuk memahami pelanggan di sektor jasa. Ekspresi Bahasa Inggris yang digunakan pada bidang jasa meliputi Salam, perpisahan, pengenalan, ucapan terima kasih, permintaan maaf, permintaan, saran, deskripsi dan pemberian pendapat. Salam *English Expression* adalah ungkapan yang disampaikan untuk memulai percakapan, sedangkan untuk mengakhiri percakapan digunakan perpisahan *English Expression*. Pengenalan Ekspresi Bahasa Inggris digunakan untuk tujuan memberikan informasi tentang seseorang dan deskripsi Ekspresi Bahasa Inggris untuk menceritakan

sesuatu. Ketika seseorang sudah mendapat bantuan, biasanya menggunakan kalimat *English Expression* thanking dan ketika seseorang melakukan kesalahan biasanya menggunakan kalimat maaf *English Expression*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnaud, De Bruyn, Gary L. Lilien and Arvind Rangaswamy. (2007). *Principles of Marketing Engineering*. United States of Amerika: DecisionPro.
- Baehaqi, I. (2011). *Essential Expressions in English Conversation*. Yogyakarta: Cakrawala Ilmu.
- Berger, Charles R. (2008). "Interpersonal communication". In Wolfgang Donsbach (ed.). *The International Encyclopedia of Communication*. New York, New York: Wiley-Blackwell. pp. 3671–3682. [ISBN 978-1-4051-3199-5](#).
- Boden, Angelena. (2015). *Handling Complaints Pocketbook*. United Kingdom: Management Pocketbooks Ltd.
- Canary, H. (2011). *Communication and organizational knowledge: Contemporary issues for theory and practice*. Florence, KY: Taylor & Francis.
- Chinunda, Emmanuel Danstan. (2013). *Customer Service: The King pin of Business Success in Africa*. United States of Amerika: Xlibris Corporation.
- Chiu, C. M., & Huang, H. Y. examining the antecedents of user gratification and its effects on individuals' social network services usage: The moderating role of habit. *European Journal of Information Systems*, 2014, 24, 411- 430.
- Cleary, Sandra. (2009). *Communication: A Hands-on Approach*. Capetown: Juta and Company Ltd.
- Davis. (2003). *Meaning, Expression and Thought*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. (2016). *Salesman*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fred C. Lunenburg. *Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness*. *Schooling Journal*, Volume 1, Number 1, 2010, 1-11.
- Gibson, Pattie. (2013). *The World of Customer Service*. United State of Amerika: Cengage Learning.
- Halvorson, Heidi Grant. (2016). in the book *HBR Guide to: Delivering Effective Feedback*. USA: Harvard Business Review Press.
- Ikhsan, Muhammad Khairi. (2019). *Word Expressions Of Agreement And Disagreement Used By The Students In Speaking Class*. *English Education Journal (EEJ) Vol.10 No.1*, 112-127. From jurnal.unsyiah.ac.id/EEJ/article/download/13260/10130/pdf.
- Indriyani, Susi & Selvy Mardiana. (2016). *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. *Jurnal Bisnis Darmajaya Vol.2 No.01*, 1-13. From <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/Jurnal/pdf>.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Knapp, Mark L. & Daly John Augustine, (2002), "Handbook of Interpersonal Communication", Cambridge University Press. New York.
- Knapp. (2014). *A guide to customer Service skill for the Service Desk Professional*. United State of Amerika: Cengage Learning.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management: 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lumbantobing, Victor Marulitua. (2015). Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi* Vol. IX No. 1, 13-20. From <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148/972/pdf>.
- Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmun, Sukron. (2013). Memahami Orang Lain Melalui Keterampilan Mendengar Secara Empatik. *Jurnal Humaniora* Vol.4 No.1, 422-431. From http://researchdashboard.binus.ac.id/uploads/paper/document/publication/Proceeding/Humaniora/Vol.%204%20No.%201%20April%202013/42_10_1_CB_Sukron%20Makmun_memahami%20orang%20lain%20-%20EDITED.pdf.
- Mattiske, Chaterine. (2012). *Understanding Customer Motivation*. Australia: AudioInk.
- Oxford. (2011). *Learn's Pocket Dictionary 4th Edition*. China: Oxford University Press.
- Pepper, Don and Martha Rogers. (2010). *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework*. United States of America: John Wiley & Sons.
- Price, Bill and David Jaffe. (2011). *The Best Service is No Service: How to Liberate Your Customers from Customer*. San Fransisco: John Wiley & Sons.
- Rangkuti, F. (2016). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rice, Christ. (2010). *Understanding Customers: Second Edition*. Oxford: Routledge.
- Scott, Alex. (2010). *what is expression? How a formal Theory can clarify the expressive*. New York: Universe.
- Stewart, John & Gary D. Angelo, (1998), "Together: Communicating Interpersonally", 3rd Ed., Random House. New York.
- Suminar, Ratna & Mia Apriliawati. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari* Vol. 4 No.2 1- 25 From <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/pdf>.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Wright, Ray. (2006). *Consumer Behaviour*. Italy: Cengage Learning EMEA.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th Edition*. Mc.Graw-Hill: Boston.

Biodata Penulis

Yanti Rosalinah, SS, M.Pd saat ini menjadi dosen tetap Sastra Inggris Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI). Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) di STIBA Nusa Mandiri (2012) Sastra Inggris dan Strata Dua (S2) di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta (UNINDRA) tahun 2015 dengan konsentrasi Pendidikan Bahasa Inggris.

Ibnu Subroto, S.Pd, MM, M.Pd saat ini menjadi dosen tetap Sastra Inggris Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI). Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (SI) di Universitas Muhammadiyah Prof DR.Hamka (2000) jurusan Pendidikan Bahasa Inggris, Strata Dua (S2) di Universitas Mercubuana

(2015) dengan konsentrasi Marketing Management dan Strata Dua (S2) di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta (Unindra) tahun 2019 dengan konsentrasi Pendidikan Bahasa Inggris

Retno Rahayuningsih, M.Pd saat ini menjadi dosen tetap Sastra Inggris Universitas Bina

Sarana Informatika (UBSI). Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro Lampung (2014) jurusan Pendidikan Bahasa Inggris dan Strata Dua (S2) Universitas Indraprasta PGRI Jakarta (UNINDRA) tahun 2019 dengan konsentrasi Pendidikan Bahasa Inggris.