

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi **bank**. Bank termasuk perusahaan industry jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usaha nya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang No 07 tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, berbunyi “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut Stuart (2013: 4) *"bank is a company who satisfied other people by giving a credit with the money they accept as a gamble to the other, even though they should supply the new money"* artinya bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam.

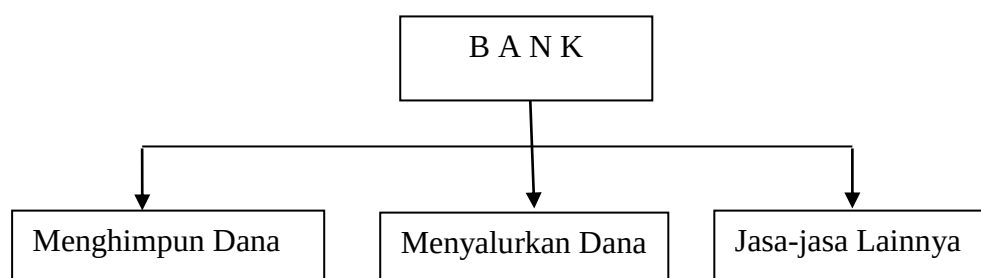
Dari ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

1. menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Sedangkan tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran.
2. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Tentu saja sebelum kredit diberikan bank

terlebih dulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan.

3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (kliring), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, bank garansi, bank notes, travelers cheque dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini⁹ merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank, yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana.

Secara ringkas kegiatan bank sebagai lembaga keuangan dapat dilihat dalam gambar 2.1 berikut ini :

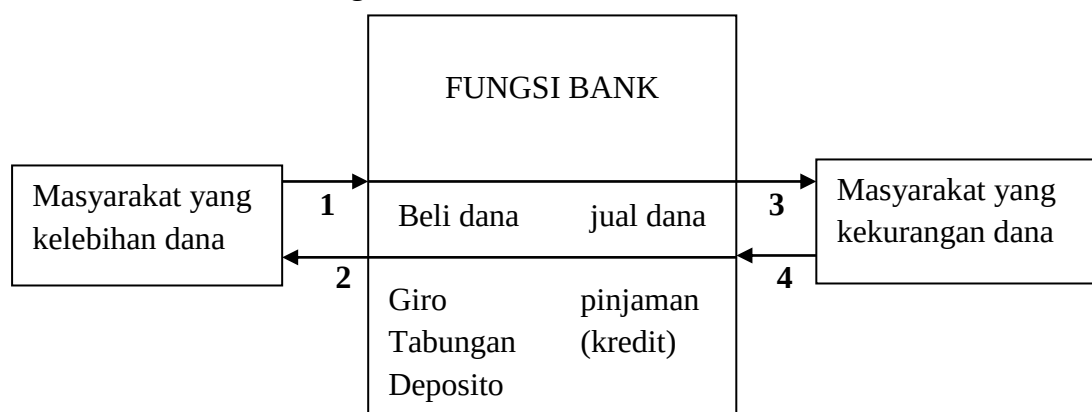


Sumber : Kasmir, (2014 : 5)

Gambar 2.1 kegiatan bank sebagai lembaga keuangan 2015

Bagi masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana untuk membiayai suatu usaha atau kebutuhan rumah tangga dapat menggunakan pinjaman ke bank. Kepada masyarakat yang akan diberikan pinjaman diberikan berbagai persyaratan yang harus segera dipenuhi. Masyarakat peminjam juga dikenakan bunga dan biaya administrasi yang besarnya tergantung masing-masing bank.

Secara ringkas fungsi bank sebagai perantara keuangan dapat dilihat dalam gambar 2.2 berikut ini :



Sumber : Kasmir, (2014 : 6)

Gambar 2.2 fungsi bank sebagai perantara keuangan 2015

Arus perputaran uang yang ada di bank dari masyarakat kembali ke masyarakat, dimana bank sebagai perantara dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nasabah (masyarakat) yang kelebihan dana menyimpan uangnya di bank dalam bentuk simpanan giro, tabungan atau deposito. Bagi bank dana yang disimpan oleh masyarakat adalah sama artinya dengan membeli dana. Dalam hal ini nasabah sebagai penyimpan

dan bank sebagai penerima titipan simpanan. Nasabah dapat memilih sendiri untuk menyimpan dana apakah dalam bentuk giro, tabungan atau deposito.

2. Nasabah penyimpan akan memperoleh balas jasa dari bank berupa bunga bagi konvensional dan bagi hasil bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah. Besarnya jasa bunga dan bagi hasil tergantung dari besar kecilnya dana yang disimpan dan factor lainnya.
3. Kemudian oleh bank dana yang disimpan oleh nasabah di bank yang bersangkutan disalurkan kembali (dijual) kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana dalam bentuk pinjaman (kredit).
4. Bagi masyarakat yang memperoleh pinjaman atau kredit dari bank, diwajibkan kembali untuk mengembalikan pinjaman tersebut beserta bunga yang telah ditetapkan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah. Khusus bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah pengembalian pinjaman disertai dengan system bagi hasil sesuai hukum islam.

2.1.2 jenis-jenis bank

Dalam praktiknya perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan seperti yang diatur dalam Undang-Undang perbankan. Jika kita melihat jenis perbankan sebelum keluar Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1967, maka terdapat beberapa

perbedaan. Namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya.

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, serta kepemilikannya. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan serta jangkauan wilayah operasinya. Sedangkan kepemilikan perusahaan dilihat dari segi kepemilikan sahamnya.

Adapun jenis perbankan dewasa ini jika ditinjau dari berbagai segi antara lain :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Menurut UU Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari :

- a. Bank umum
- b. Bank pembangunan
- c. Bank tabungan
- d. Bank pasar
- e. Bank desa
- f. Lumbung desa
- g. Bank pegawai
- h. Dan bank lainnya

Namun setelah keluar UU pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya UU RI Nomor

10 Tahun 1998 maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari :

- a. Bank umum
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Dilihat dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan.

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan adalah :

- a. Bank Milik Pemerintah

Merupakan bank yang akta pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank-bank milik pemerintah Indonesia dewasa ini antara lain :

- Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)
- Bank Mandiri

Kemudian Bank Pemerintah Daerah (BPD) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Modal BPD

sepenuhnya dimiliki oleh Pemda masing-masing tingkatan.

Contoh BPD yang ada dewasa ini adalah :

- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Tengah
- BPD DIY
- BPD Riau
- BPD Jawa Timur
- BPD Sulsel
- BPD Nusa Tenggara Barat
- BPD Papua

b. Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh bank milik swasta nasional adalah :

- Bank Bumi Putra
- Bank Central Asia
- Bank Danamon
- Bank Internasional Indonesia
- Bank Lippo
- Bank Mega

- Bank Muamalat
- Bank Niaga
- Bank Universal

c. Bank Milik Koperasi

Merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank jenis ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

d. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya pun jelas dimiliki oleh pihak asing. Contoh bank asing antara lain :

- ABN AMRO Bank
- American Express Bank
- Bank of America
- Bank of Tokyo
- Bangkok Bank

e. Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga Negara Indonesia. Contohnya Bank Finconesia, Bank Merincorp, Bank PDFCI.

2.2 Customer Service

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *customer service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistensi (SA)*.

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2015: 250).

Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai Pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena

itu, tugas-tugas yang diembann oleh para Customer Service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

2.3 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Moenir (2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berbeda dengan Supranto (2006:228) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik,dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana,

mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara

2.4 Rekening

Rekening bank adalah rekening yang dikelola oleh nasabah pada bank untuk tujuan mengumpulkan dana selama periode waktu tertentu. Hanya pemilik rekening atau pihak berwenang saja yang dapat menarik dana yang disimpan oleh nasabah di rekening tabungan. Rekening ini memiliki suku bunga sederhana yang jauh lebih rendah dari pada yang berlaku pada deposito (Putri, 2015:20)

2.5 Tabungan

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer dikalangan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, *tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.*

2.6 Excellent service

2.6.1 Pengertian pelayanan prima

Secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

1. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
2. Merupakan tindakan nyata.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima

tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan** dan **kualitas**. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

- Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
- Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
- Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan
- Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan

Menurut Vincent Gaspersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti:

- 1) Kecepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi / ketepatan pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
- 4) Tanggung jawab dalam menangani keluhan pelanggan
- 5) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
- 6) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya
- 7) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain

8) Sebagai perbandingan, berikut adalah definisi layanan prima (*excellent service*) yang diungkapkan oleh para pelaku usaha:

- Membuat pelanggan merasa penting
- Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat
- Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
- Menempatkan pelanggan sebagai mitra
- Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan

Untuk lebih jelasnya, berikut contoh definisi layanan prima (*excellent service*) pada beberapa bidang usaha:

1. Pada bidang usaha jasa transportasi angkutan penumpang, mungkin pengusahanya mendefinisikan layanan prima sebagai pemberian kepuasan optimal pada penumpang dengan memberikan fasilitas yang aman, nyaman, cepat, dan murah.
2. Di bidang manufaktur mungkin pengusahanya mendefinisikan layanan prima sebagai program layanan yang menjamin kualitas produk yang ditawarkan sehingga pelanggannya merasa puas.
3. Di bidang *delivery* mungkin pengusahanya berusaha untuk memberikan pelayanan pengiriman yang cepat dan tepat waktu serta jaminan keamanan kiriman sampai ke tempat yang dituju sebagai layanan primanya.
4. Di bidang kuliner mungkin pengusahanya mendefinisikan layanan prima dengan menjaga mutu dan kesegaran dari bahan makanan yang digunakan, penyajian tepat waktu, dengan kualitas rasa yang memuaskan pelanggannya.

2.6.2 Konsep Dasar Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

a) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan

menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi / perusahaan.

b) **Sikap (*Attitude*)**

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan

c) **Penampilan (*Appearance*)**

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan

d) **Perhatian (*Attention*)**

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya

e) **Tindakan (*Action*)**

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

f) **Tanggung jawab (*Accountability*)**

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan

2.6.3 Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga macam:

1) **Core Service**

Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi / perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan penerbangan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.

2) **Facilitating Service**

Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas 'check-in' dalam penerbangan.

3) Supporting Service

Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergengsi yang bertempat di suatu hotel.

Pelayanan memiliki berbagai macam bentuk. Namun, apapun bentuknya, pelayanan ditawarkan untuk dikenal dan menarik perhatian pelanggan.

2.6.4 Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi / perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

- **Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Internal**

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Seperti semboyan para pelaku bisnis yang menyatakan: “Bila pegawai tidak terpuaskan, Anda tidak akan mempunyai pelanggan yang terpuaskan.” Maka dengan melaksanakan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menunjang kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa. Keberhasilan pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

- **Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal**

Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang / jasa yang ditawarkan. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Begitu juga dengan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

2.6.5 Karakteristik Pelayanan Prima

Agar pelanggan merasa puas atas produk / jasa yang kita tawarkan, pribadi yang prima ditunjukkan dengan indikator-indikator seperti berikut:

- 1) Pelayanan yang ramah
- 2) Bersikap sopan dan penuh hormat
- 3) Tampil yakin
- 4) Memberikan kesan ceria
- 5) Berpenampilan rapi
- 6) Senang bergaul
- 7) Mudah memaafkan
- 8) Senang belajar dari orang lain
- 9) Senang pada hal-hal yang etis dan wajar
- 10) Pandai menyenangkan orang lain

2.6.6 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pada sektor publik, pelayanan prima didasarkan pada ‘pelayanan adalah pemberdayaan’. Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan

pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik.

Secara lebih luas, keberhasilan pelayanan prima diharapkan berujung pada hasil berikut:

- a) Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produk / jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga
- b) Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk / jasa yang kita tawarkan
- c) Pelanggan tetap setia menggunakan produk / jasa kita
- d) Pelanggan membeli kembali produk / jasa kita
- e) Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari pelanggan

2.6.7 Harapan Pelanggan akan Pelayanan Prima

Menurut survei yang dilakukan, orang-orang menyatakan bahwa memperoleh kepuasan dan pengorbanan yang sebanding merupakan hal yang diharapkan dari para pelanggan. Perusahaan / organisasi memberikan layanan kepada pelanggan internal yaitu para pegawainya. Kemudian para pelanggan internal memberikan pelayanan kepada pelanggan eksternal melalui barang atau jasa yang diproduksinya. Untuk itu perusahaan / organisasi perlu memenuhi dulu harapan para pelanggan internalnya baru kemudian mendapatkan tunjangan untuk memenuhi harapan para pelanggan eksternal.

Bagi pelanggan internal, jasa berupa tenaga dan keterampilan merupakan pengorbanan yang dilakukannya secara langsung maupun tidak langsung untuk perusahaan / organisasi tempatnya bekerja. Sedangkan kepuasan bagi pelanggan internal bisa berupa imbalan yang diterima atas pengorbanan yang dilakukannya itu, atau bisa juga berupa kesenangan dan kenyamanan dalam suasana berkerja yang didapat di tempat atau lingkungan tempat kerjanya.

Bagi pelanggan eksternal, harga / biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh barang atau jasa merupakan pengorbanan yang

dilakukannya untuk sebuah perusahaan / organisasi yang memproduksi barang atau jasa tersebut. Sedangkan kepuasan akan diperoleh bila adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh, yang dicerminkan dari mutu kualitas barang atau jasa yang diterimanya dari pihak yang memproduksi barang atau jasa tersebut.

Singkatnya pelanggan mengharapkan beberapa hal berikut setelah diterapkannya pelayanan prima:

- a) Meningkatnya kualitas barang / jasa (better)
- b) Semakin cepat pelayanan yang diterima (faster)
- c) Adanya pembaruan dari produk / jasa yang ditawarkan (newer)
- d) Harga yang semakin murah (cheaper)
- e) Fasilitas yang semakin mudah / sederhana (more simple)

Dalam pengertian lain Tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu dan tidak dapat ditarik dengan cek atau yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat dikenal oleh masyarakat, karena sejak sekolah dasar anak-anak sekolah sudah dikenalkan dengan tabungan, meskipun masih bersifat menabung di sekolah. Hal ini secara tidak langsung pihak sekolah memperkenalkan kepada anak-anak untuk berhemat dengan menabung. Meskipun tabungan tersebut sifatnya bukan tabungan seperti yang diterapkan di bank, akan tetapi setidaknya istilah tabungan sudah diperkenalkan kepada kita sejak kecil.