

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian *Service Excellence*

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan salah satu hal yang paling penting dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan ujung tombak bagi hubungan jangka Panjang antara instansi pelayanan publik dengan pelanggannya, terutama bagi masyarakat. Adapun beberapa pengertian pelayanan prima atau *service excellence* menurut para ahli:

1. Menurut Nina (2013:17) Pelayanan yaitu:

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan pelayanan perusahaan seperti seorang nasabah mendapatkan email ucapan ulang tahun dari perusahaan perbankan tempat ia menabung, maka nasabah akan merasa diberikan perhatian khusus dan merasa dihargai.

2. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2018:20) mengatakan bahwa Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.
3. Menurut Nurmah Semil (2018:01) mengatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tinggi.

Berdasarkan pengertian menurut ahli di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan prima atau *service excellence* merupakan pelayanan yang sangat baik diberikan oleh sebuah instansi kepada pelanggannya yang melampaui harapan pelanggan tersebut dan memiliki ciri khas kuslitas yang baik, yaitu kualitas yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan kehandalan dan empati. Sehingga nasabah akan merasakan diberikan perhatian khusus dan merasa dihargai.

2.1.2 Tujuan *Service Excellence*

Adapun tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima ini menurut Nina (2013:18) ialah:

1. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelayanan maupun *system* yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
2. *Service excellence* ini guna memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan

pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan. Dalam jangka waktu yang Panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

3. *Service excellence* merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.
4. Tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

2.1.3 Sikap Dan Perilaku Dalam Melayani Nasabah

- a. Sikap menyambut pelanggan

Menurut Priansa, Donni Juni (2017:65) Dalam menyambut pelanggan ada beberapa hal yang harus dilakukan yaitu:

1. Berdiri dan menunjukkan senyum yang tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan nasabah. Hal ini harus tetap dilakukan secara terus menerus (konsisten).
2. Berdiri pada saat menyambut nasabah, menjabat tangan dengan hangat dan dengan sikap yang bersahabat, serta mengucapkan salam.
3. Menyapa nasabah dengan menyesuaikan waktu.

Contoh : “Selamat pagi Bapak/Ibu” pada saat waktu menunjukkan pagi hari.

4. Mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan Gerakan tangan
5. Apabila akan memotong pembicaraan pelanggan diharuskan untuk meminta ijin terlebih dahulu dengan mengucapkan “mohon maaf” atau “maaf sebelumnya”

b. Sikap dalam memberikan pelayanan

Ada beberapa sikap yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yaitu :

1. Sikap atau posisi duduk yang tegak menghadap nasabah, badan agak maju kedepan dan sikap tangan diletakkan di atas meja.
2. Menyebutkan dan menanyakan nama nasabah dalam percakapan dengan nasabah dalam proses pelayanan.

3. Menyimak pembicaraan nasabah, saat nasabah berbicara harus menunjukkan sikap menyimak dan mendengarkan dengan memberi tanda seperti anggukan atau kata – kata singkat.
 4. Berusaha mengerti dan memahami pelanggan dengan menjadi pendengar yang baik.
 5. Menunjukkan rasa empati dan perhatian saat nasabah menyampaikan keluhan atau *complain*.
 6. Saat proses memberikan layanan, harus fokus pada wajah dan ucapan atau pernyataan dari nasabah
 7. Tidak sedang dalam keadaan makan ataupun minum
 8. Tidak berbicara dengan karyawan lain kecuali memang ada keperluan yang sangat penting, tetapi harus meminta izin kepada nasabah terlebih dahulu.
 9. Tidak diperkenankan menerima telepon pribadi pada saat jam layanan serta saat melayani nasabah, baik itu menggunakan *handphone*.
- c. Keramahan dalam memberikan layanan
1. Memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada semua nasabah, hal ini dapat diartikan sebagai sebuah kesiapan dalam melayani nasabah.
 2. Melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara.
 3. Menyebutkan nama nasabah saat dalam proses pengisian formulir maupun lainnya.

4. Tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah
 5. Mendengarkan, mengerti dan memahami keluhan dan permasalahan nasabah
 6. Membimbing nasabah dalam proses pengisian formulir maupun data lainnya.
- d. Kehandalan dalam memberikan pelayanan
1. Memberikan informasi mengenai produk dengan baik, benar dan akurat kepada nasabah serta menggunakan alat peraga atau brosur.
 2. Pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah diusahakan tidak bertanya pada karyawan lain.
 3. Menyimpulkan pembicaraan, selanjutnya menjelaskan langkah – langkah yang harus diambil untuk menindak lanjuti keluhan atau permasalahan dan permintaan nasabah.
 4. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah atau memberikan kesempatan nasabah untuk bertanya.
- e. *Cross Selling*
1. Memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa produk yang ditawarkan beda dengan pesaing lain, serta lebih baik dengan pesaing lain, serta lebih baik dan belum dimiliki oleh nasabah.
 2. Menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

3. Apabila nasabah ingin mempelajari produk lebih lanjut, maka nasabah dipersilahkan untuk membawa brosur dan mempelajarinya.

f. Sikap saat selesai melayani nasabah

Berdiri tegak dengan senyum ramah dan mengucapkan terimakasih, salam, serta ucapan selamat beraktivitas Kembali kepada nasabah.

Tabel 2.1 Konsep pelayanan prima

No.	Tuntutan	Penjelasan
1	<i>Sikap (Attitude)</i>	Sikap berkenaan dengan perangai yang harus ditampilkan pegawai Ketika memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai
2	<i>Perhatian (Attention)</i>	Perhatian adalah kepedulian pegawai kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan.
3	<i>Tindakan (Action)</i>	Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sehingga pelanggan menganggap organisasi publik menomorsatukannya.

No.	Tuntutan	Penjelasan
4	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Kemampuan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan oleh pegawai organisasi public untuk menunjang program pelayanan prima.
5	Penampilan (<i>Appearance</i>)	Penampilan adalah kondisi pegawai, baik yang bersidat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan <i>kredibilitas</i> dari dirinya dan organisasi public terhadap pelanggan.
6	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	Tanggung jawab adalah sikap berperipihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sumber : Priansa, Donni Juni (2017:67)

2.1.4 Manfaat Layanan Prima (*Service Excellence*)

Ada beberapa hal yang menjadi manfaat dalam layanan prima ini, menurut Firmansyah (2016 : 167) manfaat layanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi masyarakat, pelayanan prima memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan.
- 2) Bagi PNS maupun pegawai swasta, pelayanan prima dapat menciptakan kesejahteraan rakyat sehingga terjalin kerjasama dan partisipasi seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan pembangunan bangsa dan negara.

- 3) Bagi PNS maupun pegawai swasta, pelayanan prima dapat memuaskan perasaan pribadi dengan melayani sepenuh hati tidak mengecewakan.
- 4) Bagi organisasi, pelayanan prima dapat menambah kepercayaan dan nilai kredibilitas individu yang ada dalam organisasi tersebut dan menjadi harapan setiap orang, pelanggan atau masyarakat untuk berurusan dengan organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima.

Sementara itu, menurut (Fredy 2017 : 15) manfaat layanan prima adalah:

1. upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
2. acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
3. acuan untuk pelayanan pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan (*why, when, who, and how* pelayanan mesti dilakukan)

2.1.5 Unsur – unsur yang dapat memuaskan masyarakat dalam pelayanan

Menurut Nurmah (2018:137) unsur – unsur yang dapat memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan ada beberapa, yaitu :

1. Keramahan petugas

Keramahan merupakan suatu sikap santun dari seseorang yang dapat diekspresikan melalui Bahasa tubuh (seperti tersenyum atau memberi hormat), cara berpakaian dan tutur kata. Dalam organisasi pelayanan publik, keramahan ini sangat diperlukan dari pegawai pelayanan publik. Untuk itulah perlunya memilih dan menempatkan pegawai *frontliner* ini orang – orang yang memiliki karakteristik ramah.

Seperti diungkapkan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ada beberapa hal yang berkaitan dengan perilaku pegawai pelayanan, yaitu :

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah.
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut.
- e. *Professional*.
- f. Tidak mempersulit.
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
- h. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
- j. Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki .

- n. Sesuai dengan kepantasan dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

2. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ini berkaitan dengan berapa lama satu jenis perizinan dapat diselesaikan oleh *provider* dalam waktu yang sudah ditentukan. Ketepatan waktu sebagai bagian dari *reliability* yang menjadi indikator yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan ini adalah berapa besar uang yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang dilayani sesuai jenis pelayanan yang mereka butuhkan dan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Sebagai mana yang terdapat dalam Undang – undang No. 25 tahun 2009 pasal 31 yang mengemukakan tentang biaya/tarif pelayanan publik. Beberapa hal yang dikemukakan dalam pasal 31 peraturan perundang – undangan tersebut adalah:

- 1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat
- 2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang – undangan.

- 3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang – undangan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dibebankan kepada penerima layanan publik.
- 4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang – undangan.

Apabila merujuk pada peraturan perundang – undangan tersebut, biaya pelayanan publik di Indonesia dikategorikan dua, yaitu ada biaya pelayanan yang kepada negara / pemerintah dan ada biaya yang dibebankan langsung kepada masyarakat / penerima layanan.

Jika berdasar kepada kutipan yang termuat dalam NPS maka instansi pelayanan publik hendaknya dapat memberikan kontribusi yang maksimal pada masyarakat dalam hal menentukan harga, apalagi instansi pemerintah adalah bersifat *non profit*.

4. Kenyamanan

Kenyamanan ini berkaitan dengan sarana dan prasarana yang disediakan yang membuat masyarakat yang dilayani menjadi betah dan senang berada di tempat tersebut. Kenyamanan yang seperti ini berkaitan dengan rasa kepuasan masyarakat yang dilayani. Tempat dimana proses pelayanan kepada masyarakat ini berlangsung adalah di *frontliner service*.

5. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (permen PAN No. 25 tahun 2004) kecepatan pelayanan ini berkaitan dengan kemampuan petugas merespon keinginan masyarakat dengan segera. Faktor ini sangat penting karena dalam banyak hal orang ingin segala sesuatu diselesaikan dengan cepat.

6. Keadilan dalam pelayanan

Unsur keadilan dalam pelayanan ini artinya *provider* seharusnya memberikan perlakuan yang sama pada semua unsur atau golongan masyarakat yang dilayani tanpa membedakan status baik secara sosial, ekonomi, maupun politik. Tidak jarang dijumpai dalam pelayanan publik ketika pejabat atau orang penting dilayani, maka orang tersebut mendapat pelayanan khusus seperti tidak perlu mengantri, urusannya dipercepat dan lain sebagainya sebagai bentuk perlakuan yang berbeda dari *provider*. Hal – hal seperti itu berkaitan dengan keadilan dalam pemberian pelayanan.

Adapun indikator – indikator yang terdapat dalam layanan atau (*Service Excellence*) tersebut ialah :

- a. Sikap (*Attitude*)
- b. Perhatian (*Attention*)
- c. Tindakan (*Action*)
- d. Kemampuan (*Ability*)
- e. Penampilan (*Appearance*)

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

7. Kejelasan petugas

Unsur ini berkaitan dengan siapa, bertugas dan bertanggung jawab apa dan dimana posisinya. Apabila ada kejelasan mengenai orang atau pegawai yang sedang bertugas, maka indikator mengukurnya adalah masyarakat dapat dengan mudah menemui petugas tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

2.1.6 Ciri – ciri *Service Excellence*

Menurut Arif (2012:193) ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, antara lain:

1. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik agar dapat menunjang kelancaran transaksi ke nasabah secara cepat dan tepat waktu.
3. Tersedia ragam produk yang diinginkan, artinya dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah dari awal hingga selesai
5. Dalam hal ini karyawan harus melaksanakan tugas hingga tuntas.
6. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak ketiga.
7. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dari kebutuhan nasabah.

8. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan.
9. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
10. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.
11. Memiliki keunikan atau ciri khas tersendiri yang membedakan dengan pelayanan perusahaan pesaing.

2.2 Pendekatan Masalah

Service Excellence dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari suatu perusahaan pelayanan jasa, karena baik dan buruknya *image* suatu perusahaan ditentukan dengan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan *Service Excellence* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya ini di bahas tentang bagaimana *service excellence* ini dilaksanakan yang bertujuan untuk mengetahui hal apa saja yang berkaitan dengan pelaksanaan *service excellence* tersebut.

Untuk dapat tercipta *service excellence* (pelayanan prima) terdapat beberapa hal yang harus dilakukan dalam pelaksanaannya yaitu meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*) .

Adapun pelaksanaan *service excellence* ini pada perusahaan meliputi aspek – aspek berikut :

1. Penampilan, kerapihan dalam berpakaian menjadi *point* utama untuk memberikan kesan yang baik pada saat pertama bertemu dengan nasabah atau peserta
2. Kesopanan dan keramahan, hal selanjutnya yang akan menjadi penilaian adalah cara dalam bersikap dan memperlakukan nasabah atau peserta.
3. Kesediaan melayani, setiap orang yang bertugas memberikan pelayanan prima harus memiliki rasa kesediaan dalam melayanai nasabah atau peserta.
4. Pengetahuan dan keahlian, selain daripada penampilan dan sikap hal selanjutnya yang menjadi aspek utama dalam melaksanakan *service excellence* diperusahaan.
5. Kejujuran kepercayaan, tentunya seorang *service officer* harus memiliki kejujuran agar dapat dipercaya oleh para nasabah atau peserta yang diberikan pelayanan.

Dan jika hal – hal tersebut diatas dilaksanakan dengan baik dan benar sehingga para nasabah atau peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan maka akan memberikan implikasi yang baik bagi perusahaan, yaitu para peserta atau nasabah akan dengan senang hati menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh perusahaan dan hal tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan yang akan semakin baik.

Pada penelitian ini sebagai solusi dari pendekatan masalah sumber data yang dilakukan oleh penulis adalah sumber data primer atau sumber yang berasal dari wawancara dengan para karyawan dan *supervisor* yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya.