

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Pelayanan**

###### **2.1.1.1. Pengertian Pelayanan**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa dan kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan Menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Kesimpulan, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani, jadi pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain dengan ramah,

tamah, sopan dan santun untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

#### **2.1.1.2. Fungsi Pelayanan**

Menurut Zaenal Mukarom & Muhibun Wijaya (2016:11) Pelayanan yang memuaskan adalah suatu tanggung jawab (kewajiban) pihak pemberian pelayanan dan merupakan hak dari pihak yang menerima layanan yang dibenarkan oleh ketentuan hukum. Pada dasarnya pengembangan mempunyai dua fungsi utama dalam hal operasionalnya yaitu :

- a. Fungsi pelayanan teknis merupakan tata cara yang digunakan dalam pelayanan kepada pelanggan.
- b. Fungsi pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen yang diberikan kepada pelanggan.

#### **2.1.1.3. Dasar-dasar Pelayanan**

Menurut Kasmir (2014:252) adapun Dasar-dasar yang harus dilakukan seorang *Customer Service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat kriteria nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yaitu sebagai berikut :

a. Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih

Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian rapih tidak kumel dan baju lengan panjang jangan digulung. Biasanya petugas *Customer Service* diberikan seragam.

b. Percaya diri, bersikap akrab, penuh senyuman

Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah, murah senyum dengan raut muka menarik hati.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal menyebut dengan sebutan Bapak/ibu, apa yang dapat kami bantu.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan dapat melayani nasabah dalam keadaan tenang tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap dan

menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumen.

e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar

Artinya komunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar atau pun bahasa daerah yang benar pula.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemampuan nasabah.

g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah berbicara usahakan jangan memotong pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran, sindirian dan menyinggung perasaan nasabah.

h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada ,  
minta bantuan

Artinya jika pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab oleh petugas *Customer Service*, maka harus minta bantuan kepada petugas yang mampu

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahu kepada nasabah yang akan dilayani dengan secepatnya.

#### **2.1.1.4. Ciri-ciri pelayanan yang baik**

Menurut Kasmir (2014:257) Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan atau pengunjung sejak awal hingga selesai.

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan

merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani Nasabah diharapkan petugas harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam melakukan pelayanan yang diberikan.

3. Mampu berkomunikasi.

Petugas harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada setiap nasabah. Petugas juga harus mampu memahami keinginan nasabah.

4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya menjaga rahasia nasabah. Petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun.

5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Petugas harus mempunyai pengetahuan serta kemampuan yang baik supaya informasi yang diberikan kepada nasabah maupun calon nasabah dapat tersampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti.

6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan atau pengunjung

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah.

Usahakan mengerti dan memahami kebutuhan nasabah.

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

#### **2.1.1.5. Kualitas Pelayanan**

Menurut Aritonang (2018:27) bahwa : “Kualitas Pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal dan dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberi janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya”. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada

yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau kurang.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

#### **2.1.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, salah satunya Menurut Irawan (2015:58) mendefinisikan lima dimensi kualitas layanan, diantaranya adalah : Layanan Bukti Fisik (*tangibles*), Empati (*emphaty*), kehandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*),

Jaminan (*Assurance*). Atau yang disebut dengan dimensi TERRA.

Berikut penjelasan dari lima faktor tersebut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari petugas.

2. *Emphaty* (Empati)

Yaitu perhatian secara invidual yang diberikan perusahaan kepada nasabah seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan nasabah, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan atau kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh nasabah.

4. *Reliability* (Keandalan)

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependbility*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan

memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

#### 5. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan layanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

#### **2.1.2. *Customer Service***

##### **2.1.2.1. Pengertian *Customer Service***

Kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan, dan *service* yang mengandung arti pelayanan.

Secara umum, *Customer Service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Artinya setiap *Customer Service* harus melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan nasabah atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh nasabahnya.

Menurut Freddy ( 2017:64 ) mengemukakan bahwa “*Customer Service* dapat diartikan sebagai tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah” .

Menurut Kasmir ( 2017:250 ) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang berhubungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat memenuhi keinginan maupun kebutuhan nasabah.

#### **2.1.2.2. Tugas *Customer Service***

Tugas *Customer Service* menurut Kasmir (2017:251) adalah sebagai berikut :

##### **1. Sebagai *Resepsionis***

Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut

dan jelas, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam sesuai kondisinya.

## 2. Sebagai *Deskman*

Tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir.

## 3. Sebagai *Salesman*

Tugas *Customer Service* bank adalah menjadi produk perbankan, melakukan *Crosselling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

## 4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini tugas seorang *Customer Service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

## 5. Sebagai Komunikator

Tugas *Customer Service* yang terakhir adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

### 2.1.2.3. Syarat-syarat *Customer Service*

Syarat-syarat *Customer Service* menurut Freddy (2016:34) adalah sebagai berikut :

#### 1. Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal dan berat badan ideal. Selain itu, *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, tidak hanya jiwa tapi rohaninya pun juga harus sehat.

#### 2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental yang dimaksud adalah seorang *customer Service* harus mempunyai sifat percaya diri sehingga dapat meyakinkan nasabah. Jika percaya diri sudah dimiliki maka perilaku sabar, ramah, murah senyum dan tanggung jawab akan mengikuti apapun kondisinya meski nasabah sedang menyampaikan kemarahan dan komplain.

### 3. Persyaratan Kepribadian

*Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan (*first Impression*). Kesan pertama tidak bisa dibuat namu diupayakan dari hati berperilaku sopaan, ramah, murah senyum, gesit, enerjik, mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi, tidak mudah marah.

### 4. Persyaratan Sosial

*Customer Service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, mudah bergaul dengan semua kalangan dan memiliki budi pekerti yang luhur.

## **2.1.3. Bank**

### **2.1.3.1. Pengertian Bank**

Asal dari kata “Bank” adalah dari bahasa Latin yaitu “Banco” yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan proses atau yang dikenal dengan *bank note*.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 2 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan “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-rakyat”

Menurut Kasmir (2016:3) menyatakan bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

#### **2.1.3.2. Jenis-jenis Bank**

Praktik bank perbankan di Indonesia saat ini diatur dalam Undang-Undang perbankan memiliki beberapa jenis bank. Di dalam undang – undang Perbankan No. 10 Tahun 1998. Beberapa jenis perbankan ditinjau dari berbagai segi antara lain :

a. Dilihat dari segi Fungsinya memiliki dua fungsi yaitu :

##### **1) Bank Umum**

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan perbankan secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dan lalu lintas pembayaran. Sifatnya jasa yang

diberikan adalah Umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersial (*commercial bank*).

## 2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

### b. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan agar yang dimiliki bank yang bersangkutan.

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya yaitu :

- 1) Bank Milik Pemerintah
- 2) Bank Milik Swasta Nasional
- 3) Bank Milik Koperasi
- 4) Bank Milik Asing
- 5) Bank Milik Campuran

c. Dilihat dari Segi Status

Pembagian jenis bank dari segi status merupakan pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status itu menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Jenis bank dilihat dari segi status dibagi kedalam dua macam, yaitu :

- 1) Bank Devisa
- 2) Bank Non Devisa

d. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Ditinjau dari segi menentukan harga dapat pula diartikan sebagai cara penentuan keuntungan yang akan diperoleh. Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu :

- 1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional
- 2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah

### **2.1.3.3. Fungsi Bank**

Dalam Undang – Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Fungsi utama bank yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Dalam menghimpun dana, bank

menyediakan beberapa layanan jasa yaitu penerimaan tabungan, giro, dan deposito.

Menurut Rifka,dkk (2016:4-5) fungsi bank sebagai berikut :

1. *Agent Of Trust*

Dasar utamanya dari kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di Bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya, bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan kepercayaannya, debitur akan mengelola dana pinjamannya dengan baik, debitur akan memiliki kemampuan membayar pada saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

## 2. *Agent of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank diperlukan lagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil.

## 3. *Agent of Services*

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang bergaransi, pemberi jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

Dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat yang kelebihan dana adalah masyarakat yang memiliki dana yang disimpan di bank atau masyarakat yang memiliki dana yang akan digunakan untuk investasi di bank. Sedangkan bagi

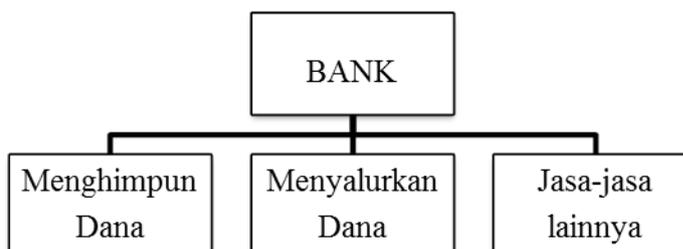
masyarakat yang kekurangan dana digunakan untuk membiayai suatu usaha atau kebutuhan rumah tangga dapat menggunakan pinjaman dari bank.

#### **2.1.3.4. Kegiatan Bank**

Menurut Kasmir (2016:4) bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

1. Menghimpun dana (uang) dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat.
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 membutuhkan.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *Letter of Kredit (L/C)*, *Safe Deposit Box*, bank garansi, bank *notes, traveller cheque* dan jasa lainnya.

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



**Gambar 2.1 Kegiatan Usaha Bank**

Sumber : Kasmir (2016:5)

## 2.2. Pendekatan Masalah

Kualias Pelayanan yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* pada PD BPR Artha Galunggung saat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dan juga dapat membantu suatu Bank untuk mencapai suatu target yang ingin dituju, mempertahankan nasabah, meningkatkan jumlah nasabah yang loyal, dan mendapatkan nasabah baru. Dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan *Customer Service* PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya melaksanakan Pelayanan dengan Prosedur Layanan yang ditetapkan di PD BPR Artha Galunggung.