

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Adapun permasalahan yang dapat kami kemukakan pada pembahasan kali ini tentang “Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”. Menarik untuk di kaji tentang permasalahan ini, berikut peneliti akan kemukakan kajian teori yang relevan dengan masalah tersebut.

A. Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan

Menurut William F. Glueck, strategi didefinisikan sebagai suatu kesatuan rencana yang terpadu dan menyeluruh yang mengaitkan kekuatan perusahaan dengan lingkungan yang yang dihadapinya agar dapat dicapainya tujuan perusahaan.⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia : “Pelayanan sebagai usaha menyalani orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

Menurut Albrecht: “Pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengorganisasian bisnis”.

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan

⁷Glueck. William F., *Business Policy and Strategic Management*, (Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha Ltd., Copyright 1976), h. 9

dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asa pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.

B. Asas Pelayanan

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimaan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan, suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

C. Prinsip Pelayanan

Pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

D. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

E. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

F. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

G. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

H. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

I. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

J. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Pelayanan mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Nasabah biasanya menyebutkan kenyamanan sebagai alasan utama mereka dalam memilih suatu lembaga keuangan, akan tetapi kenyamanan menduduki peringkat kedua dan kecepatan melayani menduduki peringkat pertama. Hal itu dibuktikan oleh semakin banyaknya bank yang menerapkan sistem ATM yang menambah kecepatan dalam melayani kebutuhan nasabah akan uang tunai.⁸

Inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap nasabah, keterampilan ini pada gilirannya akan membuat pekerja semakin nikmat dengan membantu memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai disetiap harinya, keterampilan ini akan membantu dalam

⁸Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 1997), h. 11

memperoleh kepuasan yang lebih besar dalam bagian yang paling menarik dari pekerjaan yang berhubungan dengan nasabah.

Dari sudut pandang bank, pelayanan adalah sangat vital. Dalam industri perbankan dengan persaingan ketat, setiap bank harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang sudah di tangan dan calon nasabah, selain bauran produk dan jasa yang kompetitif, hal itu juga membutuhkan staf yang ceria, suka menolong, dan berpengetahuan. Para karyawan bank harus dapat memberi salam dan pelayanan prima, dan bukannya pemberian salam yang kecut dan mutu pelayanan yang berbeda-beda, pelayanan nasabah bukanlah sekedar suatu cara untuk memuaskan nasabah, melainkan juga vital bagi kelangsungan hidup dalam industri keuangan. Pelayanan nasabah yang baik juga membantu nasabah dalam melakukan kunjungan perbankan yang menyenangkan dan produktif, dengan menghindari kesalahpahaman dan menjual produk maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah, kemudian juga harus menghilangkan kunjungan yang “tidak perlu” di bank.

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Maka bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan bank syariah adalah perilaku yang ditujukan kepada nasabah.⁹

⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung; Alfabeta, 2012), h. 211

a. *Compliance* (Pemenuhan)

- 1) Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam.
- 2) Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan kepada produk pembiayaan atau tabungan.
- 3) Ketentuan produk atau layanan yang islami.
- 4) Ketentuan pembiayaan bebas bunga.
- 5) Ketentuan produk-produk bagi hasil

b. *Assurance* (jaminan)

- 1) Nasabah merasa aman dalam bertransaksi.
- 2) Pegawai bersikap sopan kepada nasabah.
- 3) Pegawai memiliki pengetahuan untuk atas pertanyaan-pertanyaan nasabah.
- 4) Bank memberi perhatian individual kepada nasabah.

c. *Reliability* (kehandalan)

- 1) Janji bank kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Memberi pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali dan seterusnya.
- 3) Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.
- 4) Bebas dari rekaman kesalahan.

d. *Tangibility* (bentuk fisik)

- 1) Peralatan modern.
- 2) Fasilitas fisik menarik secara visual.

- 3) Penataan dan pengaturan ruang selalu diperhatikan oleh bank.
 - 4) Bahan yang berkaitan dengan pelayanan bank (seperti pamphlet atau pernyataan) dalam fisual yang menarik.
- e. Empathy (empaty)
- 1) Bank memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah.
 - 2) Bank memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah.
 - 3) Bank memiliki perhatian yang baik kepada nasabah.
- f. Responsiveness (ketanggapan).
- 1) Pegawai mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani.
 - 2) Pegawai bank memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah.
 - 3) Pegawai selalu ingin membantu nasabah.
 - 4) Pegawai tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah.¹⁰

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

a. Menurut Boediono

Nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi

¹⁰Septin Puji Dkk, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2 No.1., 2009, h. 50-51

kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi.

b. Menurut pardede

Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.

c. Menurut Gasperz

Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan.

Jenis – Jenis Nasabah Menurut Perbankan

1. Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang dapat menempatkan aliran dananya di Bank dalam beerupa simpanan berdasarkan suatu perjanjian Bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Pihak – Pihak Yang Termasuk Nasabah

1. Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan

dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan.

2. Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (working customer) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya.¹¹

¹¹<https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/>