

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Umum Perbankan

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Menurut Sigit Triandaru dan Totok Santoso (2006 : 9) fungsi bank terdiri dari:

1. *Agent Of Trust* (Jasa Dengan Kepercayaan)

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi akan kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat uang 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.

2. *Agent Of Development* (Jasa Untuk Pembangunan)

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik, kegiatan bank berupa menghimpun dan menyalurkan dan sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi, konsumsi tidak lepas dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent Of Service* (Jasa Pelayanan)

Disamping melakukan kegiatan penghimpun dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.1.2 Tujuan Bank

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 Tujuan bank adalah membantu dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Memperhatikan peran lembaga perbankan yang demikian strategis dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, maka terhadap lembaga perbankan perlu adanya pengawasan dan pembinaan agar dana masyarakat yang dititipkan pada bank serta penyaluran dana kepada masyarakat tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

2.1.3 Manfaat Bank

Peran bank sebagai lembaga keuangan yang sangat membantu masyarakat untuk mempermudah mereka dalam melakukan kegiatan ekonomi sehari-hari. Manfaat lain yang akan diperoleh penggunaan jasa bank dari peran perbankan ini adalah sebagai berikut:

1. *Working Balance*

Yaitu bermanfaat sebagai penunjang prosedur transaksi harian suatu bisnis sehingga dapat mempermudah proses penerimaan dan pengeluaran dari transaksi tersebut.

2. *Investment Fund*

Yaitu bermanfaat sebagai tempat berinvestasi dengan harapan mendapatkan hasil penanaman investasi berupa bunga.

3. *Saving Purpose*

Yaitu bermanfaat sebagai tempat yang memberikan jaminan keamanan untuk penyimpanan uang sehingga terhindar dari pencurian secara fisik maupun adanya inflasi, devaluasi dan depresiasi secara moral.

2.1.4 Kegiatan Bank Secara Umum

Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Sama seperti halnya pedagang atau perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan adalah membeli uang (menghimpun dana) dan menjual uang (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum.

Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:
 - a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*)
 - b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)
 - c. Simpanan Deposito (*Time Deposit*)
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk:
 - a. Kredit Investasi
 - b. Kredit Modal Kerja
 - c. Kredit Perdagangan
3. Membarikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti:
 - a. Transfer (Kirim Uang)
 - b. Inkaso (*Collection*)
 - c. Kliring (*Clearing*)
 - d. Safe Deposit box
 - e. Bank Card
 - f. Bank Notes (Valas)

- g. Bank Garansi
- h. Referensi Bank
- i. Bank Draft
- j. *Letter Of Credit* (L/C)
- k. Cek Wisata (*Travellers Cheque*)
- l. Jual beli surat berharga
- m. Menerima setoran-setoran
- n. Melayani pembayaran-pembayaran

2.1.5 Sumber-Sumber Dana Bank

Yang dimaksud dengan sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai oprasionalnya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan di mana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang. Tentu saja sebelum menjual uang (memeberikan pinjaman) bank harus lebih dulu membeli uang (mengjimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan.

Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Sumber dana ini merupakan sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari para pemegang sahamnya. Apabila saham yang terdapat dari portepel belum habis terjual, sedangkan kebutuhan dana masih perlu, maka pencairannya dapat dilakukan dengan menjual saham kepada pemegang saham lama. Akan tetapi, jika tujuan

perusahaan untuk melakukan ekspansi, maka perusahaan dapat mengeluarkan saham baru dan menjual saham baru tersebut di pasar modal. Disamping itu, pihak perbankan dapat pula menggunakan cadangan-cadangan laba yang belum digunakan.

2. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasional bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasionalnya dari sumber dana ini. Pencarian dana dari sumber ini relatif paling mudah jika dibandingkan dengan sumber lainnya dan pencarian dana dari sumber dana ini paling dominan, asal dapat memberikan bunga dan fasilitas menarik lainnya menarik dari sumber dana ini tidak terlalu sulit. Akan tetapi, pencarian sumber dana dari sumber ini relatif lebih mahal jika dibandingkan dari dana sendiri. Adapun sumber dana dari masyarakat luas dapat dilakukan dalam bentuk:

- a. Simpanan giro
- b. Simpanan tabungan
- c. Simpanan deposito

3. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya

Sumber dana yang ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua diatas. Pencarian dari sumber dana ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja. Kemudian dana yang diperoleh dari sumber

ini digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu. Perolehan dana dari sumber ini antara lain dapat diperoleh dari:

- a. Kredit likuiditas dari bank Indonesia
- b. Pinjaman antar bank (*Call Money*)
- c. Pinjaman dari bank-bank luar negeri
- d. Surat Berharga Pasar Uang (SBPU)

2.2 Customer Service

2.2.1 Pengertian Customer Service

Menurut Kasmir (2004:201) *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2.2.2 Fungsi Customer Service

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut diatas fungsi seorang *customer service*

dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Front Line Officer*

Keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank.

2. *Liasson Officer*

Customer Service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antar bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

3. Pusat Informasi

Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *Customer Service* menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karena *Customer Service* dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4. Salesman (Penjual)

Customer Service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagi jenis tabungan, deposito, kredit serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5. *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6. *Advisor/Konsultan*

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula bagian *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *customer service* adalah *account assistant* atau pembinaan bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

8. Penanganan Masalah

Unit *customer service* apabila dalam oprasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, complain dan lain sebagainya.

2.2.3 Peran Customer Service

Customer service memegang peran yang sangat penting pada kegiatan oprasional perbankan. Pada prinsipnya seluruh karyawan bank harus bisa menjadi *customer service* karena tujuan perbankan atara lain memberikan pelayanan kepada masyarakat, tugas seorang *customer service* meliputi meyakinkan nasabah agar memiliki sifat loyal kepada banknya sehingga

customer service menjadi ikon dalam perbankan. Menurut kasmir (2005 : 181) peran *customer service* secara umum meliputi:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank tersebut dengan melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai cara. Sehingga tugas seorang *Customer Service* yaitu meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank tersebut dan mampu meyakinkan keunggulan kualitas produk yang dimiliki oleh bank tersebut.

2.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Selain memiliki fungsi, seorang *Customer Service* yang berada di bagian depan bank (front office) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *Customer Service*.

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini secara rinci tanggung jawab petugas *Customer Service* sebuah bank:

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah

4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu User-ID, *Password*, anak kunci *Cash Box* dan laci
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
7. Keputusan terhadap peraturan perusahaan

2.2.5 Wewenang *Customer Service*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *customer service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal ini terjadi diluar jangkauannya).

Adapun wewenang petugas *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.

6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Sehubungan dengan wewenang *customer service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer Principles). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksud untuk memperkecil resiko yang dihadapi bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun passiva.

2.3 Tabungan

2.3.1 Pengertian Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2.3.2 Tujuan Tabungan

Tujuan tabungan antara lain:

1. menaikkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank dengan memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola dananya.

2. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah bank dalam hal ini nasabah tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi yang bisa dilakukan seperti penyetoran, penarikan, pemindahbukuan, dan pelayanan lainnya.
3. Mengantisipasi persaingan antara bank.
4. Mendapatkan keuntungan.
5. Untuk melatih seseorang berlaku disiplin.
6. Dengan banyaknya produk tabungan yang ditawarkan oleh berbagai bank di Indonesia, maka diciptakan produk yang diharapkan dapat ikut bersaing dalam menghimpun dana masyarakat.

2.3.3 Manfaat Tabungan

Beberapa manfaat yang diperoleh dari tabungan pada umumnya, antara lain:

1. Manfaat yang diperoleh bagi bank antara lain:
 - a. Sebagai salah satu sumber dana bagi masyarakat yang bersangkutan dan dapat digunakan sebagai penunjang oprasional bank dalam memperoleh keuntungan atau laba.
 - b. Sebagai penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas produk-produk lainnya.
 - c. Untuk membantu program pemerintah dalam rangka pertumbuhan ekonomi.
 - d. Meningkatkan kesadaran bagi masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.

2. Manfaat yang diperoleh bagi nasabah antara lain:

- a. Terjamin keamanannya karena dengan menyimpan uang di bank keamanan akan uang terjamin.
- b. Akan mendapatkan bunga dengan menyimpan uang di bank.
- c. Dapat terhindar dari pemakaian uang secara terus-menerus.
- d. Adanya kepastian saat penarikan uang, karena dapat dilakukan setiap saat dimana saja dan tidak dikenakan biaya administrasi dengan fasilitas ATM.

2.3.4 Jenis Jenis Tabungan

Dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis-jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari pada jenis fasilitas yang diberikan kepada si penabung. Dengan demikian, si penabung mempunyai banyak pilihan jenis-jenis dimaksud adalah:

1. Tabanas

Ada beberapa jenis bentuk tabanas seperti:

- a. Tabanas Umum
- b. Tabanas Pemuda
- c. Tabanas Pelajar
- d. Tabanas Pramuka

2. Taska

Yaitu tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa

3. Tabungan Lainnya

Yaitu tabungan selain tabanas dan taska. Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan-ketentuan yang diatur oleh Bank Indonesia

2.3.4 Alat Penarikan

Ada beberapa alat penarikan tabungan, hal ini tergantung bank masing-masing, mau menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat ini dapat digunakan sendiri-sendiri atau secara bersamaan. Alat-alat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Buku Tabunga

Yaitu buku dipegang oleh nasabah, dimana berisi catatan saldo tabungan, penarikan, penyetoran, dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi. Buku ini digunakan pada saat penarikan sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip Penarikan

Merupakan formulir penarikan dimana nasabah cukup menulis nama, nomer rekening, jumlah uang serta tanda tangan nasabah untuk menarik sejumlah uang. Slip penarikan ini biasanya digunakan bersama dengan buku tabungan.

3. Kwitansi

Merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, dimana tertulis nama penarik, nomer penarik,

jumlah uang dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

4. Kartu Yang Terbuat Dari Plastik

Yaitu sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungannya, baik bank maupun dimesin *Automated Teller Machine* (ATM). Mesin ATM ini biasanya tersebar di tempat-tempat yang strategis.

2.3.5 Syarat dan Langkah-Langkah Pembukaan Tabungan

Berikut ini adalah persyaratan dan langkah-langkah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan :

1. Siapkan kartu identitas diri sebagai persyaratan administrasi, dalam hal ini bisa KTP/SIM/Kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa.
2. Persiapan uang tunai untuk setoran awal sedikitnya sesuai dengan ketentuan minimum masing-masing bank.
3. Setelah persyaratan siap, silahkan datang ke bank yang diinginkan pada kantor cabang terdekat sesuai dengan domisili.
4. Lalu nasabah pergi ke *Customer Service*.
5. Lalu sampaikan pada *customer service* jika anda ingin membuka rekening tabungan, *customer service* akan menerangkan produk tabungan yang tersedia.
6. Lalu setelah itu, nasabah akan mengisi formulir untuk membuka rekening tabungan.

7. Nasabah pergi ke teller untuk melakukan setoran awal minimum sesuai dengan ketentuan bank tersebut.
8. Nasabah sudah selesai melakukan pembukaan rekening tabungan dan telah memiliki ATM.

2.3.6 Perhitungan Bunga Tabungan

Secara umum dalam melakukan perhitungan bunga tabungan ada tiga macam, yaitu:

1. Metode perhitungan bunga berdasarkan saldo terendah

Pada metode ini, bunga dalam satu bulan dihitung berdasarkan saldo terendah dalam bulan tersebut. Dimana saldo terendah adalah saldo harian terendah dari transaksi tabungan dikalikan dengan tingkat bunga dan jangka waktu lalu dibagi dengan 365 hari. Bunga dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Bunga = \frac{ST \times i \times t}{365}$$

Keterangan:

ST : Saldo terendah

i : Suku bunga tabungan

t : Jumlah hari dalam satu bulan

360 : Jumlah hari dalam satu tahun

2. Metode perhitungan berdasarkan saldo harian

Pada metode ini, bunga dihitung dari saldo harian. Bunga tabungan dalam bunga berjalan dihitung dengan menjumlahkan hasil perhitungan bunga setiap harinya.

$$Bunga = \frac{SH \times i \times t}{365}$$

Keterangan:

SH : Saldo harian

i : Suku bunga

t : Jumlah hari (satu) karena bunga dihitung perhari

365 : Jumlah hari dalam satu tahun

2.3.7 Syarat Penutupan tabungan

Jika ingin menutup tabungan di bank, nasabah bisa langsung menuju *customer service* di kantor cabang tempat membuka rekening. Bawa semua *property* milik tabungan: buku tabungan, kartu ATM, token gadget (jika ada). Disana nantinya kita akan disodori formulir penutupan rekening untuk diisi beserta alasannya. Proses ini memerlukan biaya administrasi penutupan rekening yang dipotong dari saldo yang ada. Adapun saldo tersisa bisa kita terima secara tunai melalui form penarikan di teller.

Penutupan rekening oleh nasabah disebabkan karena pemilik rekening tabungan telah meninggal dunia, karena sudah jatuh tempo, dan bisa juga karena permintaan dari nasabah itu sendiri untuk menutup rekeningnya.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Toni Wijaya (2013 : 11) “kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh nasabah, artinya kualitas tersebut didasarkan pada pengalaman aktual konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu”, sedangkan pelayanan adalah “berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen yang baik”. Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu hal yang penting dan syarat penting dalam kesuksesan pada industri jasa, salah satunya perbankan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan suatu pelayanan yang berkualitas akan menjadi suatu senjata untuk memenangkan persaingan.

Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah. Nasabah selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional. Dimana nasabah juga dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, keramahan para pegawai, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan dalam menangani nasabah dan memberikan produk atau jasa yang dibutuhkan nasabah.

Pada model kualitas pelayanan yang dikenal dan hingga kini banyak dijadikan acuan riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut Fandy Tjiptono (2012:12) terdapat lima dimensi pada kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)

adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

adalah kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. *Assurance* (Jaminan)

adalah berkenaan dengan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. *Empaty* (Empati)

adalah perusahaan memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan nasabah serta memberikan perhatian personal kepada nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5. *Tangibility* (Fisik)

adalah berkenaan dengan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Kualitas Layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas layanan menjadi hal utama yang diperhatikan oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Secara umum, pelayanan yang diharapkan membuat nasabah puas adalah dengan memberikan nasabah apa yang butuhkan dan diinginkan, bukan memberikan apa yang dipikirkan dibutuhkan oleh nasabah. Memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja organisasi yang kompetitif dan kualitas layanan yang produktif merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Jika harapan nasabah terpenuhi, nasabah akan lebih puas. Sehubungan dengan hal tersebut, perusahaan harus meningkatkan daya saingnya, dengan cara bekerja untuk meningkatkan pelayanan.

2.4.2 Ciri-Ciri Pelayanan

Menurut Rosadi Ruslam (2012:288), ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah adalah :

- 1. Tersedianya Karyawan Yang Baik**

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu menarik dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi.

- 2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik**

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping

kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas dan selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5. Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasianasabah kepada siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7. Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.