

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Pgri Palembang

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* adalah suatu bentuk tingkat perasaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan *frontliner*. Nasabah akan merasa puas apabila *frontliner* memberikan pelayanan yang baik dan sesuai harapan dari nasabah dan dapat meningkatkan *profitabilitas* perusahaan namun apabila *frontliner* tersebut tidak memberikan pelayanan yang kurang baik dan tidak memuaskan maka perusahaan akan mendapatkan citra kurang baik terhadap pelayanan dan dapat merugikan perusahaan.

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Abdullah dan Francis (2013:38), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), “Kepuasan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Pangestu (2015:12), “Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan”.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang yang timbul dari hasil evaluasi pembelian setelah membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan mereka dengan yang di harapkan pelanggan. Jadi, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83), “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengunjung”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan secara etimologis mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Moenir (2000:17), “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima”.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam memenuhi suatu kebutuhan.

2.1.3 *Frontliner*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia bahwa *frontliner* terbagi menjadi 3 bagian yaitu (*Customer Service, Teller, Security*) yang mempunyai peran penting bagi bank karena merkalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank khususnya.

1. *Customer Service*

Menurut Kasmir (2004:201), “*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Tanggungjawab *Customer Service* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:69) sebagai berikut:

- a. Pengenalan nasabah
- b. Pelayanan nasabah

- c. Kerahasiaan bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- e. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

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.

2. *Teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:3), “*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di frontline banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank”.

Berikut adalah tanggungjawab *teller* yaitu:

- a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- c. Menjaga kebersihan bank dan kerapian ruang kerja
- d. Menjaga Keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, *password* anak kunci *cash box* dan laci
- e. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

Fungsi *Teller*

Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/ penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing)

3. Satpam (Satuan pengamanan) atau *security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh

instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.

Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam berperan sebagai:

- a. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek/badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- b. Unsur pembantu Kepolisian area di bidang penegakkan hukum dan waspada keamanan di lingkungan kerjanya
- c. Mengatur parkir kendaraan nasabah dengan baik
- d. Memandu nasabah kedalam bank
- e. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/slip transaksi/nomor antrian

Dalam hal pelayanan di lingkungan bank, satpam biasaya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

2.1.4 SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner

2.1.4.1 Pengertian SOP

Menurut Fatimah (2015:49), "Standar Operasional prosedur adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi supaya berjalan efektif, serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan".

Menurut Kamus Besar Indonesia Standar SOP adalah "ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi. Dan prosedut adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas".

Menurut Budiharjdo (2014:7), "Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja

tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operating Procedure atau disingkat SOP”.

Dari pengertian SOP diatas bahwa SOP adalah suatu pedoman tertulis yang berisikan serangkaian prosedur untuk mengatur proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang harus dilakukan oleh orang-orang yang berada di dalam organisasi.

2.1.4.2 Tujuan dan manfaat SOP

2.1.4.2.1 Tujuan Penyusunan SOP

Tujuan utama dari penyusunan SOP yaitu memberikan panduan atau pedoman kerja supaya kegiatan perusahaan dapat dikontrol. Dengan dikontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Adapun tujuannya menurut Fatimah (2015:51) yaitu:

1. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja
2. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja
3. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya
4. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja
5. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh
6. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai
7. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja
8. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi
9. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi

10. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang di butuhkan dalam proses kerja
11. Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis

2.1.4.2.2 Manfaat SOP

SOP yang dipraktikkan dengan benar, akan mendatangkan manfaat bagi perusahaan. Adapun manfaat SOP antara lain:

1. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan
2. Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan
3. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan
4. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan
5. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen
6. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen
7. Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan comparability, credibility dan defensibility
8. Menjadi alat komunikasi antara pelaksanaan dan pengawas, seta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten
9. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan
10. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan
11. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis
12. Menjadi dokumen aktivitas prsoes bisnis perusahaan

2.1.5 Pelayanan berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur)

Pelayanan yang berbasis SOP memudahkan karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, karena SOP mengatur segala rangkaian pekerjaan yang akan dilakukan.

Menurut Suryani (2015:5), bahwa Dengan adanya Standar Operasional Prosedur dan sistem manajemen yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan fungsi-fungsi merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap *frontliner* (*Custemer Service, Teller, dan Satpam*) sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dengan aman nyaman dan tertib dan teratur.

Menurut fatimah (2015:50), bahwa dengan adanya SOP mempermudah koordinasi aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem di perusahaan. Efisiensi yang paling diharapkan adalah dari segi waktu dan kualitas kerja. Efisiensi dari segi waktu maksudnya, semakin cepat pekerjaan dapat diselesaikan, semakin banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan. Sedangkan kualitas kerja akan berpengaruh terhadap pelayanan serta kualitas produk yang dihasilkan.

Jadi pelayanan berbasis SOP adalah pelayanan diberikan kepada nasabah sesuai dengan peraturan/pedoman yang telah dibuat perusahaan supaya dalam menjalankan aktivitasnya dapat berjalan dengan lancar.

2.2 Standar Layanan *Frontliner*

Standar layanan *frontliner* menurut Bank Sumsel Babel yaitu:

Standar Layanan Customer Service (SIMPATIK)

- a. Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan
- b. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah
- c. Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah
- d. Proses, permintaan nasabah dengan cepat
- e. Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi

- f. Tanggapi permintaan nasabah dengan empati
- g. Menawarkan produk dan jasa lainnya (crosseling)
- h. Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam

Standar layanan Teller (AKURAT)

- a. Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam
- b. Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti
- c. Upayakan mengetahui dan menyebutkan nasabah
- d. Ramah saat melayani nasabah
- e. Aktif melakukan verifikasi dan identifikasi
- f. Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam

Standar Layanan Satpam (SIGAP)

- a. Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah
- b. Inisiatif, bertanya dan arahkan nasabah ketempat tujuan
- c. Galang, rasa aman dan nyaman bagi nasabah
- d. Aktif mengatur antrian
- e. Mengakhiri layanan dengan mengucapkan terima kasih

2.3 Pengertian Nasabah

Menurut Kasmir (2012:6), “Nasabah adalah masyarakat yang kelebihan dan 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”.

Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 (2009:69), “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan)”.

Nasabah adalah pihak (masyarakat) yang menggunakan jasa perbankan untuk melakukan aktivitas perbankan baik itu dalam bentuk simpanan, Giro, tabungan atau deposito yang harus dilayani dengan maksimal dengan peraturan yang ada.

2.4 Syarat Seorang CS Yang Baik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas CS (*Customer Service*) dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Supaya pelayanan yang berkualitas dapat diberikan perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi CS menurut Kasmir (2007:225-226) yaitu:

1. Persyaratan fisik

Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas CS juga harus memiliki jiwa yang sehat. Seorang CS harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga supaya tidak bau.

2. Persyaratan mental

CS harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas CS yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. CS Juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan kepribadian

Syarat lain CS harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. CS juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan sosial

CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara dan fleksibel. CS juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerjasama sama, tenang dan tabah.

2.5 Sebab-sebab Nasabah Kabur

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu selamanya. Supaya kejadian ini tidak terulangi maka seorang karyawan bank, terlebih lagi CS harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank menurut kasmir (2007: 226) yaitu:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelkan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

2.6 Dimensi kualitas jasa

Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* menurut Lupiyodi (2014:216-217) yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.7 Jenis Pengawasan

Menurut (Manullang, 1996:131) ada empat macam dasar penggolongan jenis pengawasan yakni :

A. Waktu pengawasan

Berdasarkan bila pengawasan dilakukan, maka macam-macam pengawasan itu dibedakan atas :

1. Pengawasan *preventif*, dimaksudkan pengawasan dilakukan sebelum terjadinya penyelewengan, kesalahan atau *deviation*. Jadi diadakan tindakan pencegahan supaya jangan terjadi kesalahan-kesalahan di kemudian hari.
2. Pengawasan *repressif*, dimaksudkan pengawasan setelah rencana dijalankan, dengan kata lain diukur hasil-hasil yang dicapai dengan alat pengukur standar yang telah ditentukan terlebih dahulu.

B. Objek pengawasan

Berdasarkan objek pengawasan dapat dibedakan atas pengawasan di bidang-bidang sebagai berikut:

- Produksi
- Keuangan,
- Waktu, dan
- Manusia dengan kegiatan-kegiatannya.

Dalam bidang produksi, maka pengawasan itu dapat ditujukan terhadap kuantitas hasil produksi atau pun terhadap kualitas ataupun terhadap likuiditas perusahaan. Pengawasan di bidang waktu bermaksud untuk menentukan, apakah dalam menghasilkan sesuatu hasil produksi sesuai dengan waktu yang direncanakan atau tidak. Akhirnya, pengawasan di bidang manusia dengan kegiatan-kegiatannya bertujuan untuk mengetahui apakah kegiatan-kegiatan dijalankan sesuai dengan instruksi, rencana tata kerja atau manual.

C. Subjek pengawasan

Bilamana pengawasan itu dibedakan atas dasar penggolongan siapa yang mengadakan pengawasan, maka pengawasan itu dapat dibedakan atas:

1. Pengawasan intern

Dengan pengawasan intern dimaksud pengawasan yang dilakukan oleh atasan dari petugas bersangkutan. Oleh karena itu, pengawasan semacam ini disebut juga pengawasan *vertical* atau formal. Disebutkan ia sebagai pengawasan formal karena yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang berwenang.

2. Pengawasan ekstern.

Suatu pengawasan disebut pengawasan ekstern, bilamana orang-orang yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang diluar organisasi bersangkutan. Pengawasan jenis terakhir ini

lazim pula disebut pengawasan sosial (*social control*) atau pengawasan informal.

D. Cara mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan

Berdasarkan cara bagaimana mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan, maka pengawasan itu dapat digolongkan atas:

1. *Personal Observation (Personal Inspection)*

Peninjauan pribadi (*personal inspection, personal observation*) adalah mengawasi dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri pelaksanaan pekerjaan.

2. *Oral Report (Laporan Lisan)*

Dengan cara ini, pengawasan dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta melalui laporan lisan yang diberikan bawahan.

3. *Written Report (Laporan Tertulis)*

Laporan tertulis (*written report*) merupakan suatu pertanggungjawaban kepada atasan mengenai pekerjaan yang dilaksanakannya, sesuai dengan instruksi dan tugas yang diberikan atasannya kepadanya.

4. *Control by Exception*

Pengawasan yang berdasarkan kekecualian adalah suatu system pengawasan di mana pengawasan itu ditujukan kepada soal-soal kekecualian. Jadi, pengawasan hanya dilakukan bila diterima laporan yang menunjukkan adanya peristiwa-peristiwa yang istimewa. Supaya kegiatan pengawasan membuahkan hasil yang diharapkan, perhatian serius perlu diberikan kepada berbagai dasar pemikiran yang sifatnya fundamental.