

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Adapun pengertian pelayanan menurut para ahli sebagai berikut ini:

Pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Meonir 2010:464).

Pelayanan adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain (Kotler 2010:47).

##### **2.1.2 Tujuan Pelayanan**

Menurut Sunyoto Danang (2012:198) tujuan Pelayanan antara lain:

- 1). Mendorong gairah dan semangat kerja Pegawai
- 2). Meningkatkan moral dan kepuasan kerja Pegawai
- 3). Meningkatkan produktivitas kerja Pegawai
- 4). Mempertahankan loyalitas dan kestabilan Pegawai perusahaan
- 5). Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik

##### **2.1.3 Indikator-Indikator Pelayanan**

Menurut Melayu (2016:194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi Pelayanan seorang pegawai, di antaranya :

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat Pegawai Pelayanan . Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi

kemampuan Pegawai .Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada Pegaawai harus sesuai dengan kemampuan Pegawai bersangkutan, agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2. Teladan Pimpinan

Teladan Pimpinan sangat berperan dalam menentukan Pelayanan Pegawai, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan baik.

3. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya Pelayanan Pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting, dan mintak diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

5. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan Pegawai perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani menindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahannya.

#### **2.1.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Menurut Hani Handoko (2012 : 208) mengemukakan bahwa terdapat dua tipe kegiatan Pelayanan, yaitu :

1. Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para Pegawai agar mengikuti berbagai standar dan aturan, dan sasaran pokoknya adalah untuk mendorong diri sendiri di antara para Pegawai. Dengan cara ini para Pegawai menjaga emosional diri mereka untuk menghadapi pengunjung yang membuat NPWP pada kantor pelayanan pajak pratama ilir barat Palembang.
2. Disiplin korektif adalah kegiatan yang di ambil untuk menangani pelanggaran-pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran - pelanggaran lebih lanjut.

#### **2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan kerja menurut Djatmiko, Yayat Hayati (2014:67) yaitu:

- 1) Kondisi lingkungan kerja
- 2) Kondisi social lingkungan kerja
- 3) Keterpenuhan kebutuhan dasar individu

Sedangkan menurut Pasualang, Harbani (2010:152) faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan kerja yaitu:

- 1) Faktor eksteren
  - (a) Kepemimpinan
  - (b) Lingkungan kerja yang menyenangkan
  - (c) tanggung jawab dalam pekerjaan

Berdasarkan pendapat diatas bahwa yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu faktor eksteren dan interen. Faktor eksteren yang mempengaruhi Kepatuhan kerja kondisi lingkungan kerja, kepemimpinan, status dan jabatan. Faktor interen kebutuhan terpenuhi, tingkat pendidikan dan kepuasan kerja.

### **2.1.6 Karakteristik Pelayanan**

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2010:68):

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
3. Memiliki tujuan yang baik
4. Berlaku Jujur
5. Berbicara dengan Bahasa Yang Baik dan benar

### **2.1.7 Dasar-dasar Pelayanan**

Menurut Kasmir (2017:52-55) adapun dasar-dasar pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan Berpenampilan Rapi dan Bersih  
Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.
2. Aroma Tubuh yang Menyegarkan  
Artinya di samping karyawan memiliki penampilan yang rapi dan bersih juga harus memiliki aroma tubuh yang menyegarkan.
3. Percaya Diri, Bersikap Akrab dan Penuh Dengan Senyum  
Dalam melayani pelayanan, karyawan tidak boleh ragu atau takut-takut.
4. Menyapa Dengan Lembut dan Berusaha Menyebutkan Nama Jika Kenal

Artinya pada saat pelayanan atau nasabah sata karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalua sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

5. Tenang dan Rukun Mendengarkan Setiap Pembicaraan

6. Sopan Santun

Sikap sopan santun harus ditunjukkan sebelum dan selama proses pelayanan dilakukan.

7. Hormat

Artinya karyawan harus menghormati keinginan dan kemauan pelanggan.

8. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan Bahasa lain seperti Bahasa daerah atau Bahasa asing gunakan secara benar pula.

9. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat.

10. Jangan Menyela atau memotong Pembicaraan

Artinya pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

11. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan

12. Jika Tidak Sanggup, Mintak Bantuan

13. Bila Belum Dapat Melayani, Beritahukan Kapan Akan Dilayani

