

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Oleh karena itu bank mempunyai ruang lingkup usaha yang luas. Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.<sup>1</sup>

- 1) Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
- 2) 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 orang banyak.
- 3) Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 4) Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*

Dari pengertian jasa dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa bank adalah lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran, dan tidak kalah pentingnya adalah sebagai lembaga yang menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu kebijakan moneter. Karena fungsinya tersebut, maka keberadaan bank yang sehat, baik secara individu maupun secara keseluruhan sebagai suatu sistem, merupakan syarat bagi suatu perekonomian yang sehat. Untuk menciptakan bank sehat tersebut antara lain diperlukan pengaturan dan pengawasan bank secara efektif.

## B. Fungsi Pokok Dan Manfaat Bank

Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman. Dalam praktiknya ada beberapa jenis bank yang diatur dalam Undang-Undang perbankan. Fungsi utama bank sebagai *Financial Intermedia* yaitu lembaga keuangan yang menghimpun dana dan masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit kemudian melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang<sup>2</sup>. Secara lebih spesifikasi maka fungsi bank dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. *Agent of Development* (pengembangan)

Yaitu kegiatan perbankan yang memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, distribusi dan juga konsumsi barang dan jasa.

---

<sup>2</sup>Budisantoso Totok, Triandaru Sigit. 2006 *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat

b. *Agent of Trust* (kepercayaan)

Yaitu kegiatan perbankan berdasarkan kepercayaan masyarakat terhadap dana yang disimpan pada bank. Sebab kepercayaan masyarakat merupakan dasar dan kegiatan perbankan. Sehingga bank harus dapat menjaga kepercayaan masyarakat dalam manajemen pengelolaan dananya.

c. *Agent of Service* (layanan)

Yaitu kegiatan yang menawarkan bermacam-macam layanan jasa keuangan antara lain: jasa pengiriman uang, pelayanan penyimpanan barang-barang berharga, menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.

Jenis-jenis bank yang ada di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Jenis-jenis bank berdasarkan UU Perbankan No.10 tahun 1998 berbeda dengan ketentuan sebelumnya, yaitu UU No. 14 tahun 1967. Namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda.

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari fungsi bank, dan kepemilikan bank. Dari segi fungsi, perbedaan terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya. Sedangkan kepemilikan perusahaan dapat dilihat dari segi pemilikan saham yang ada dan akte pendiriannya. Perbedaan lainnya adalah dilihat dari segi siapakah nasabah yang mereka layani, apakah masyarakat luas

atau masyarakat di lokasi tertentu (kecamatan). Jenis perbankan juga diklasifikasikan berdasarkan caranya menentukan harga jual dan harga beli.

Dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli, bank terbagi dalam 2 jenis berikut:

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional. Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda.

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga bagi para nasabahnya, bank konvensional menggunakan metode<sup>3</sup>:

- a. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan, maupun deposito. Demikian pula, harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan bunga ini dikenal dengan istilah *spread based*. Apabila suku bunga simpanan lebih tinggi dari suku bunga pinjaman, dikenal dengan istilah *negative spread*. Kondisi ini telah terjadi pada akhir tahun 1998 dan sepanjang tahun 1999.

- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak perbankan dapat menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau *rosentase* tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

2. Bank yang berdasarkan prinsip syariah. Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun di luar negeri terutama di

---

<sup>3</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori Ke Praktik*, Gema Insani 2001, h. 61

negara timur tengah, bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah, penentuan harga produk sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam dengan pihak lain yang ingin menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

Penentuan harga atau keuntungan pada bank yang berdasarkan prinsip syariah dilakukan dengan cara<sup>4</sup>:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah)
- e. Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank syariah juga dilakukan sesuai Syariat Islam. Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank syariah dasar hukumnya adalah Al- Qur'an dan Sunnah Rasul. Jenis bank ini mengharamkan penetapan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah, bunga adalah riba.

---

<sup>4</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, Gema Insani 2001, h. 169

## C. Kegiatan Usaha Bank

Ada 3 jenis kegiatan usaha bank yaitu : (UU No. 10 Tahun 1998)

### 1. Kegiatan *Funding*

Adalah kegiatan yang dilakukan oleh bank dalam rangka untuk meningkatkan simpanan masyarakat pada bank. Simpanan masyarakat terdiri dari :

#### a. Simpanan Giro

Giro adalah simpanan pihak ketiga atau dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya yang sah atau dengan cara pemindahbukuan.

#### b. Simpanan Tabungan

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro dan atau alat-alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

#### c. Simpanan Deposito

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Sarana atau alat untuk menarik uang yang disimpan di deposito tergantung dari jenis depositonya. Maksudnya setiap jenis deposito mengandung beberapa perbedaan

sehingga dalam hal penarikan dana deposito juga berbeda, misalnya untuk deposito berjangka menggunakan bilyet deposito sedangkan untuk sertifikat deposito menggunakan sertifikat deposito (serdep).

## 2. Kegiatan *Lending*

Adalah kegiatan yang dilakukan oleh bank dalam rangka untuk meningkatkan penyaluran dana pada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman. Jenis kredit yang diberikan :

- a. Kredit Konsumer adalah kredit yang diberikan untuk keperluan konsumsi. Kredit ini sering disebut juga dengan personal loan. Contoh : kredit kepemilikan rumah (KPR) dan kredit untuk pembelian kendaraan.
- b. Kredit Modal Kerja adalah kredit yang bertujuan untuk membiayai kegiatan modal usaha sehari-hari. Misalnya untuk pembelian barang dagangan.
- c. Kredit Investasi adalah kredit yang diberikan untuk membiayai investasi suatu usaha, misalnya kredit untuk pembangunan pabrik, pembelian mesin dan persiapan infrastrukturnya.
- d. Bank Garansi merupakan pernyataan tertulis yang diterbitkan oleh bank atas permintaan nasabah, guna menjamin resiko-resiko tertentu yang mungkin akan timbul apabila nasabah tidak dapat melaksanakan kewajiban anda dengan baik (wan prestasi).



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG**

### 3. Kegiatan *Service*

Adalah kegiatan yang dilakukan oleh bank dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Jenis service yang diberikan berupa:

- a. Jasa Transfer merupakan salah satu jenis pelayanan bank kepada masyarakat dengan melaksanakan perintah nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang dalam rupiah maupun valas yang ditujukan kepada pihak lain didalam maupun luar negeri.
- b. Jasa *Kliring* merupakan jasa pertukaran warkat atau data keuangan elektronik (DKE) antar peserta *kliring* baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu.
- c. Jasa *Save Deposit Box (SDB)* adalah jasa bank yang diberikan khusus kepada para nasabah utamanya untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda yang berharga miliknya ke dalam kotak yang berukuran tertentu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG

#### **D. Pengertian Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem



pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik<sup>5</sup>.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG**

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>6</sup>

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara

---

<sup>5</sup>Philip, Kotler; Susanto, A.B, 2000 *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat,h.11

<sup>6</sup>Moenir, 2006 *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, h. 27

berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan citra perusahaan, wirausahawan perlu menyiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan disebut *customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *service assistance* (SA).<sup>7</sup>

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler bahwa ada enam pendekatan untuk meningkatkan pelayanan jasa sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. Mengharuskan para penyedia jasa bekerja lebih keras dengan keahlian yang lebih tinggi. Bekerja lebih keras bukanlah merupakan pemecahan yang tepat, tetapi bekerja dengan keaslian yang tinggi, yang dapat dilakukan melalui prosedur, seleksi dan pelatihan yang baik.
- b. Meningkatkan pelayanan dengan melepaskan beberapa mutu.
- c. Mengindustrialisasikan pelayanan dengan menambahkan peralatan dan melakukan standarisasi produksi.
- d. Mengurangi pelayanan dengan melakukan suatu pemecahan produk.

---

<sup>7</sup>Kasmir, 2008 *Etika Customer Service* , Jakarta: Bumi Aksara, h. 275

<sup>8</sup>Philip Kotler, *op.cit.*, h. 50

- e. Mendesain pelayanan yang lebih efektif.
- f. Memberikan konsumen insentif dengan menukarkan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh karyawan perusahaan untuk dikerjakan sendiri.

Untuk menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan dengan baik dan teratur. Hal tersebut perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena sikap pelanggan adalah dinamis jika ia menyukai barang atau jasa dari suatu perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka. Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi harus meliputi dua tingkatan, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Pelayanan yang harus diperhatikan:

Kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangibles*).

- b. Nilai-nilai dasar yang harus dimiliki setiap anggota:

- 1) Nilai kejujuran (*Honesty*), harus tidak terbatas kebenaran dalam melakukan tugas, tetapi mencakup cara yang terbaik dalam melakukan bisnis.
- 2) Tanggap atau hormat (*Respect*), rasa hormat dibutuhkan dalam interaksi diantara *steck holder* (konsumen, karyawan, pemasok, dan dengan mitra bisnis).
- 3) Nilai kegembiraan (*Happiness*), ini harus dimiliki oleh para pegawai dengan harapan kegembiraan yang dimiliki para pegawai tersebut akan menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

---

<sup>9</sup>Burhanuddin Abdullah, 2006 *Budaya Kerja Perbankan*, Jakarta: LP3ES, h. 148-151

- 4) Nilai kerjasama (*Teamwork*), merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membangun kekuatan-kekuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing anggota.
- 5) Nilai kemauan (*Willingness*), disini menunjukkan kepada kemauan dan kerelaan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam kerangka pemikiran untuk memuaskan konsumen.

#### **E. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat

dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Pelayanan terbaik itu tidak terlepas dari faktor kepribadian seorang pemimpin sangat menentukan dalam menciptakan suasana yang lebih cair. Ia akan menciptakan pola kerja yang keras, tetapi dalam suasana yang cair, itulah suasana yang dibudayakan pada saat ini. Hal seperti ini akan menciptakan seorang karyawan yang bekerja keras luar biasa, namun dengan suasana yang cair, dan happy, bukan dalam suasana yang menakutkan dan mencekam. Jika perusahaan ingin selalu dianggap yang terbaik di mata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Pelayanan yang prima yang tercermin dari<sup>10</sup>:



- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG**
- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  - b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
  - c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, h. 168

- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut<sup>11</sup>:

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan karyawan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat dibutuhkan yang meliputi antara lain: kesigapan karyawan dalam

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, h. 440

melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dan lain-lain.

3. Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Empati (*Empathy*)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

5. Berwujud (*Tangible*)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan front office, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG



## **F. Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan**

Berbagai aktivitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengatur itu adalah manajemen. Tujuan manajemen ini adalah mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik.

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan".

Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga memberikan manfaat yang baik pula. Disamping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh.

Suatu perusahaan yang berdiri tentu menginginkan usaha yang dijalankan dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu, hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan omset penjualan atau jumlah pelanggannya karena hanya dengan meningkatnya omset penjualan atau jumlah pelanggannya, tujuan dapat dicapai. Meningkatnya omset penjualan pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba bagi perusahaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada

sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan terbaik.<sup>12</sup>

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

### G. Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan salah satu dari berbagai macam produk perbankan yang paling banyak diminati oleh masyarakat, mulai dari kalangan pelajar, kalangan pengusaha, dan masyarakat umum lainnya.

Sebelum adanya perbankan masyarakat menyimpan uangnya dirumah, seperti dilemari maupun dibawah kasur. Dan dengan penyimpanan yang seperti itu sangat tidak efektif, karena memiliki resiko kehilangan yang tinggi. Dengan adanya perbankan yang menyediakan produk tabungan masyarakat sudah mulai tertarik untuk menabung dibank karena banyak keuntungan yang diperoleh, antara lain uang yang disimpan aman dan uang nasabah akan bertambah dengan adanya bunga bank.

Menurut UU No 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>13</sup> sedangkan tujuan dari menabung adalah mengumpulkan dana dari masyarakat guna

---

<sup>12</sup>Kasmir, 2008 *Etika Customer Service* , Jakarta: Bumi Aksara, h. 93

<sup>13</sup>*Ibid*

membiayai pembangunan dan menanamkan kebiasaan menabung dikalangan masyarakat.

Dapat disimpulkan, tabungan merupakan simpanan uang yang bisa dilakukan secara perorangan atau instansi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan setiap bank.

Rekening tabungan, pada umumnya ditujukan kepada nasabah dengan nilai transaksi yang tidak terlalu besar, sehingga sesuai definisinya, transaksi dalam rekening tabungan tidak diperlukan cek maupun bilyet giro dalam transaksinya. Dari definisi diatas dapat dikatakan secara umum bahwa tabungan adalah sejumlah uang yang lebih disisihkan, kemudian disimpan oleh pemiliknya guna kepentingan tertentu. Simpanan ini mencakup harta benda yang ditujukan untuk kepentingan di masa yang akan datang. Tabungan yang ditawarkan di bank disediakan untuk memenuhi pelayanan masyarakat dalam penyimpanan uang dalam bentuk tabungan maupun dalam bentuk penyediaan dana bagi masyarakat. Bank juga menyediakan bermacam-macam jenis tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG**