BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

"Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh "Sedangkan menurut kotler (2004:49) mengemukakan bahwa :

"Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat."

Sedangkan Grinroos et al dalam Pujawan (1997) yang dikutip dalam Hanif Mauludin (2004) mendefenisikan kualitas pelayanan (service quality) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan. Menurut Parasuraman et al (1985:2-50) terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service (*pengalaman yang diharapkan) dan *Perceived service* (pelayanan yang diterima).

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk komsumsi, bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud dan apabila

jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diperpepsikan baik (ideal), dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi.

2.1.1.2 Dimensi kualitas Jasa/Pelayanan

Ada lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa menurut kotler (2000:440) yaitu :

1. *Tangible* yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersediannya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/nasabah dalam pencairan giro.
4. *Assurance,* meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtaman, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan imformasi, kemampuan

dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. *Empaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

2.1.1.3 Faktor-Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan

Parasuraman, Zeitmal dan Berry dalam buku kotler (2000:439) mengungkapkan formulasi model kualitas jasa, yang diperlukan dalam layanan jasa. Dalam model ini dijelaskan ada lima gap yang dapat menimbulkan kegagalan penjualan jasa antara lain :

1. Kesenjangan harapan konsumen dengan persepsi manajemen.

   Yaitu : kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu awas, tidak mengetahui sepenuhnya keinginan konsumen.

2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa

   Yaitu : Manajemen sudah mengetahui keinginan konsumen, tetapi manajemen tak sanggup dan tak sepenuhnya melayani keinginan tersebut. Spesifikasi jasa yang ditawarkan oleh manajemen masih ada kekurangan yang dirasakan oleh konsumen. Inti masalahnya ialah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.

3. Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampain jasa

   Yaitu : Kualitas jasa menurut spesifikasi sudah baik tapi karena karyawan yang melayani, kurang terlatih, masih baru dan kaku. Jadi cara penyampaiannya kurang baik, tidak sempurna karena manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan bagi konsumen.

4. Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.

   Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan brosur dan sebagainya. ternyata jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan

5. Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

   Kesenjangan ini merupakan kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena pihak perusahaan tidak dapat memberikan apa yang diinginkan konsumen. Kesenjangan ini dapat pula terjadi karena konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda serta salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada konsumen maka tiap perusahaan harus mau dan mampu untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka masing-masing.

2.1.2 Simpanan Giro

2.1.2.1 Pengertian Simpanan Giro

Simpanan giro merupakan simpanan yang berasal dari masyarakat atau dana pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan

menggunakan sarana penarikan berupa cek dan bilyet giro atau sarana lainnya. Simpanan giro lebih dikenal dengan nama giro dan dapat ditawarkan kepada seluruh masyarakat baik perorangan maupun badan usaha sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening giro.

Giro sangat bermanfaat bagi masyarakat yang melakukan aktivitas usaha, karena pemegang rekening giro akan banyak mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi usahanya. Memiliki rekening giro di bank pada dasarnya sama dengan memiliki uang tunai, karena fungsi rekening giro sama dengan memilki uang tunai. Pemilik rekening giro dapat dengan mudah melakukan transaksi bisnisnya dengan melakukan pembayaran dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

2.1.2.2 Fungsi Simpanan Rekening Giro

Simpanan rekening giro memberikan keuntungan dan keleluasan pemegang rekening dalam melakukan transaksi baik penarikan maupun penyetoran dengan jasa giro yang menarik. Adapun fungsi atau kegunaan dari simpanan dalam bentuk rekening giro antara lain sebagai berikut :

1. Dapat membayar transaksi jual atau beli dengan menggunakan cek atau dengan bilyet giro.
2. Dapat mengirim transfer (kirim uang atau delegasi kredit dengan jaminan rekening giro).
3. Keamanan / rahasia terjamin.
4. Tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar.

5. Dapat diambil sewaktu-waktu.

2.1.2.3 Jenis Rekening Giro

Ditinjau dari jenisnya giro dapat dikelompokan menjadi empat bagian antara lain sebagai berikut :

1. *Non Interest Bearing*, yaitu rekening giro yang tidak diberikan kompesasi jasa giro atas nilai dana yang ditempatkan nasabah pada bank.
2. *Interest Bearing yaitu* : rekening giro yang tidak diberikan kompesasi jasa giro kepada nasabah yang dihitung atas dasar saldo penempatan dananya pada bank.
3. *Saldo Negatif atau Overdraft,* yaitu : jenis Rekening giro yang ditarik nasabahnya dengan jumlah melebihi saldo yang sesungguhnya ditempatkan di bank, tampa ditunjang oleh perjanjian kredit dengan bank.
4. *Advences In Current Account,* jenis rekening giro yang ditarik nasabahnya melebihi saldo yang dimilikinya, tetapi nasabah sudah didikat secara kredit oleh bank.

Berdasarkan mata uang yang digunakan rekening giro dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu :

1. rekening Giro Rupiah
2. Rekening Giro Valuta Asing

Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia Pembukaan rekening giro dapat dibedakan menjadi :

1. Rekening atas nama suatu bank / perusahan / yayasan / lembaga, yaitu rekening yang dibuka atas nama instansi pemerintah, Lembaga-Lembaga Pemerintah, Lembaga-Lembaga Negara dan organisasi masyarakat yang tidak merupakan perusahaan, serta PT, CV. fa.yayasan dan semua Badan Hukum yang diatur didalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang atau peraturan perundang-undang lainnya.
2. Rekening atas nama perorangan, yaitu rekening atas nama pribadi, dan juga rekening yang mengatasnamakan toko, restoran, warung, bengkel dan lain sebagainya yang tidak mengatasnamakan badan hukum.

2.1.2.4 Jenis-Jenis Sarana Penarikan Rekening Giro

Jenis-Jenis penarikan pada rekening giro :

1. CEK (Cheque)

Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya menjelaskan bahwa :

Cek merupakan surat perintah bayar tanpa syarat dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut, untuk membayar sejumlah uang kepada pihak yang disebutkan di dalamnya atau kepada pemegang cek tersebut.

Syarat hukum dan penggunaan cek sebagai alat pembayaran giral :

- Terdapat perkataan “CEK”
- Harus berisi perintah tak bersyarat untuk membayar sejumlah uang.
- Nama bank yang harus membayar (tertarik).

- Penyambutan tanggal dan tempat cek dikeluarkan.
- Tanda tangan penarik.

Syarat lainnya yang dapat ditetapkan oleh pihak bank, antara lain :

- Tersedianya dana
- Ada materai yang cukup
- Jika ada coretan harus di tanda tangan oleh pemberi cek
- Jumlah uang tertulis di angka dan huruf harus sama
- Memperlihatkan masa kadaluarsa cek (70 hari)
- Tanda tangan dan stempel perusahaan harus sama dengan contoh (specimen)
- Tidak diblokir pihak berwenang
- Resi cek sudah kembali
- Endorsment cek sempurna
- Rekening belum ditutup

Ada beberapa jenis cek sesuai dengan saat dikeluarkannya oleh si pemberi cek, yaitu:

a. Cek atas nama, yaitu cek yang diterbitkan atas nama orang atau badan tertentu.
b. Cek atas unjuk yaitu cek yang tidak tertulis nama seseorang atau badan tertentu.
c. Cek silang yaitu Cek yang dipojok kiri atas diberi dua tanda silang sehingga cek tersebut berfungsi sebagai pemindabukuan, bukan tunai.
d. Cek mundur yaitu cek yang diberi tanggal mundur dari tanggal sekarang.

e. Cek kosong yaitu cek yang dananya tidak tersedia dan bank tidak memberika fasilitas overdraft.

2. Bilyet Giro (BG)

BILYET GIRO merupakan surat perintah bayar dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah untuk memindahkan sejumlah uang dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebutkan namanya pada bank sama atau lain. Pada dasarnya syarat sahnya suatu BG sama dengan CEK. Dan biasanya BG berlaku 70 hari mulai tanggal penarikan.

3. Alat Penbayaran lainnya.

Surat perintah kepada bank yang dibuat secara tertulis pada kertas yang ditanda tangani oleh pemegang rekening atau kuasanya (kliring).

Menurut kasmir dalam buku bank dan lembaga keuangan lainnya (2002:70) menjelaskan bahwa :

“alat pembayaran lainnya adalah surat perintah kepada bank yang dibuat secara tertulis pada kertas yang ditandatanggani oleh pemegang rekening atau kuasanya untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada pihak lain pada bank yang sama atau bank lain”

Surat perintah lainnya juga dapat berbentuk surat kuasa dimana yang punya rekening memberi kuasa kepada seseorang untuk melakukan penarikan atas rekeningnya. Surat kuasa haruslah memenuhi beberapa persyaratan, seperti tanda tangan kedua belah pihak, pemberi kuasa dan

penerima kuasa, bukti diri dan materai. Pemberian kuasa ini disebabkan oleh kehalangan karena sesuatu hal.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka apa yang dirasakan oleh nasabah telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka nasabah akan merasa puas dan keinginan untuk mencairkan dana di rekening giro nasabah dengan cepat.

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh pihak PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung dalam rangka memberikan fasilitas simpanan giro. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kotler (2001: 206) bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan (*Service* yang ditawarkan).

Pada intinya masalah pelayanan bukanlah suatu hal yang sulit dan rumit. Apabila pelayanan kurang mendapatkan perhatian maka ini akan menjadi suatu masalah yang sulit dan rumit. Bila masalah pelayanan timbul maka pihak bank yang memberikan pelayanan yang akan bertanggung jawab.

Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty. Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup

kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan terakhir *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Simpanan giro merupakan simpanan yang berasal dari masyarakat atau dana pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa cek dan bilyet giro atau sarana lainnya. Simpanan giro lebih dikenal dengan nama giro dan dapat ditawarkan kepada seluruh masyarakat baik perorangan maupun badan usaha sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening giro.

Giro sangat bermanfaat bagi masyarakat yang melakukan aktivitas usaha, karena pemegang rekening giro akan banyak mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi usahanya. Memiliki rekening giro di bank pada dasarnya sama dengan memiliki uang tunai, karena fungsi rekening giro sama dengan memilki uang tunai. pemilik rekening giro dapat dengan mudah melakukan transaksi bisnisnya dengan melakukan pembayaran dengan cek atau bilyet giro.

Kualitas Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahan dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa (Service Quality element) Adapun dimensi kualitas jasa menurut parasuraman et all, Menurut fandy Tjiptono (2004:27) adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*Tangible*)

   Yaitu : Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Kehandalan (*Reliable*)

   Yaitu : Kemanpuan staf memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

3. Daya Tanggap (*responssiveness*)

   Yaitu : kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

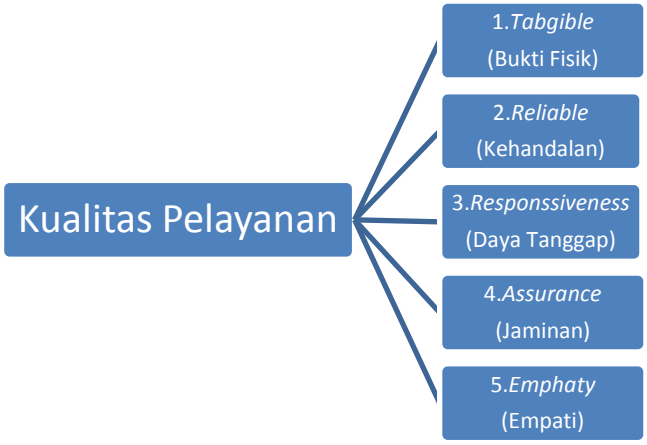
4. Empati (*empathy*)

   Yaitu : berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Jaminan (*assurance)*

   Yaitu : perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas maka skema penelitian dalam penelitian ini adalah :



Parasuraman et all(2005:275)

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran