

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Prosedur**

Di dalam sebuah perusahaan, prosedur sangat berperan penting, Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan yang harus dijalankan atau dilaksanakan dengan cara yang baku agar dapat memperoleh suatu hasil yang sama di dalam keadaan yang sama.

Untuk memperjelas arti dari prosedur, penulis akan memberikan beberapa pendapat tentang pengertian prosedur.

1. Nafarin (2013: 9) Prosedur adalah urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam. Prosedur biasanya terdiri dari atas bagan alur (*flowchart*), formulir, dan uraian tugas.

2. Menurut Mulyadi (2016:4) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

3. Menurut Soemohadiwidjojo (2015:90) Prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan serta aktifitas organisasi yang ditetapkan dalam pedoman.

4. Menurut Budiharjo (2014:26) Prosedur merupakan bagian dari suatu system.prosedur sendiri terbentuk dari beberapa langkah yang dibakukan,

serta dimaksudkan sebagai panduan dalam melakukan suatu aktifitas atau proses kerja tertentu, pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan.

5. Menurut Putri (2016; 64), Komplain adalah ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan pendapat antara apa yang dilihat dan apa yang diharapkan pelanggan.

Dalam hal ini prosedur merupakan suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu aktifitas yang dapat memecahkan suatu masalah. Misalnya, dalam suatu perusahaan terdapat banyak dokumen yang berbeda jenis dan manfaatnya, untuk menata dokumen tersebut agar terlihat rapi dan mudah ditemukan maka kita harus bisa memilah dokumen sesuai jenis dan manfaatnya yang kemudian difilekan dan dimasukkan ke *folder* yang sudah tersedia. Dengan demikian, sangat diperlukan sebuah prosedur yang baik dan benar untuk diterapkan pada perusahaan. Hamdani (2012:10) Prosedur adalah langkah-langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai awal hingga akhir langkah terakhir dalam rangka penyelesaian proses suatu pekerjaan.

Menurut para ahli, komplain adalah bentuk ekspresi negatif yang dihasilkan dari ketidaksesuaian antara kenyataan dengan keinginan seseorang (James: 2006), ketidakpuasan seseorang yang disampaikan melalui emosi yang formal tentang ketidaksukaan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek yang diterima seseorang.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur adalah rangkaian kegiatan yang digunakan untuk melakukan pekerjaan dan penyusunan dari awal pekerjaan hingga akhir pekerjaan dengan pedoman yang sudah ditetapkan sebagai panduan dalam suatu perusahaan.

## **B. Pelayanan**

Kasmir (2017:47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Sedangkan menurut Rahmayanty (2012:16) Pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda konsep pendatangannya saja. Pelayanan terhadap pelanggan minimal mempunyai tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan baik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut Hayat (2017:20) Pelayanan adalah pelaksanaan dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut. Pelayanan yang baik atau prima, tentunya dimulai dari sistem atau manajemennya. Sistem yang baik yang dikelola atau dikerjakan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan *akuntabel* dapat melahirkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan melahirkan *output* yang berkualitas pula. *Output* yang berkualitas dalam sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja yang dilakukan dengan dibuktikan oleh nilai-nilai akuntabilitasnya.

Suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang lain seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang

seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Dapat juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri. Penekanan terhadap beberapa definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan. Rahmayanty (2012:18) Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan pada saat itu juga.

Herlambang (2016:12) Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, kualitas pelayanan berkaitan dengan waktu, tunggu, lokasi, ruang tempat pelayanan, alat komunikasi dan lain sebagainya.

Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan untuk memberikan suatu kepuasan terhadap pelanggan dengan memiliki kualitas yang baik, dan fasilitas yang baik untuk menunjang suatu pelayanan terhadap pelanggan.

Rahmayanty (2010: 105) Layanan Prima keseharian dalam bertatap muka dan layanan dalam menerima telepon merupakan sebagian dari pelayanan terhadap *customer* atau pelanggan dalam memberikan pelayanan berikut langkah-langkah layanan prima dalam bertatap muka dan menerima telepon.

Dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan.

**a) Layanan prima secara bertatap muka**

1. *Greeting* bersikap menyambut (hangat, tulus, berkesan kuat/semangat)
  - a. Assalamualaikum, apa kabar Ibu/Bapak?"
  - b. Selamat pagi, apa kabar Ibu/Bapak?"
  - c. "Saya dengan heni, mohon maaf apa ada yang bisa saya bantu?"
  - d. Apakah kebutuhan anda sudah kami layani dengan baik?"
2. Semua harus tertata (suatau gambaran fasilitas dan ruangan yang mengesankan dan membuat konsumen percaya akan perusahaan yang sedang dikelola).
3. Mempersiapkan untuk membuat rekomendasi (siapkan jawaban anda dan tindakan)
4. Melakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya (pelayanan *ektra*)
  - a) Memberikan minuman, permen, kue basah, atau buah ketika pelanggan menunggu.
  - b) Mendokumentasikan kedatangan pelanggan atau tamu dengan memberikan buku tamu yang sudah dibubuhkan tanda tangan, apabila pelanggan datang kembali, perusahaan sudah mengetahui bahwa pelanggan tersebut sudah pernah datang.
  - c) Memberikan pujilah dengan jujur dan ramah seperti berikut, :
    1. "Anak kecil anda begitu lucu, berapa usianya?"
    2. "Terima kasih atas kesabaran anda/Bapak/Ibu sudah menunggu".

3. “Terima kasih atas kesediaannya mengisi formulir/umpan balik”.

d) Tidak lupa untuk mengucapkan maaf dan terima kasih.

**b. Layanan prima dalam menerima telepon**

1. Memastikan mesin penjawab otomatis anda mudah digunakan kesediaan sistem *phone online, hot line service* (24 jam) serta *extension* untuk penerapan langkah-langkah layanan yang lebih cepat/otomatis dan singkat.

Menu layanan yang disediakan sebaiknya jangan menampilkan banyak produk, karena satu produk saja memiliki unsur bagian layanan dalam suatu perusahaan.

2. Menjawab telepon dengan sikap positif

Sikap positif sebelum mengangkat telepon:

a. Berhenti sejenak

b. Tarik nafas

c. Tersenyumlah

d. Pusatkan perhatian pada sambungan telepon yang akan anda angkat

3. Memberikan salam, sebutkan nama perusahaan, sebutkan nama penerima telepon, bertanya, tawarkan bantuan, dan berikan jawaban yang berguna.

a. “Selamat pagi, Apartemen Orchard Tanglin Residen dengan Noor ada yang bisa dibantu?”

4. Mendengarkan pesan yang disampaikan kepada penelpon, harap merekam dan mendengarkan dengan jelas agar tidak mengulang kembali pesan yang disampaikan.

5. Menjaga agar suara latar sekecil mungkin hindari gangguan suara lain *noise, music* disekitar pesawat telepon dan manfaatkanlah waktu tunggu

pelanggan untuk mendengarkan iklan perusahaan atau informasi produk perusahaan.

6. Memastikan pesanya disampaikan jangan biarkan pelanggan, tamu, atau *client* menunggu di telepon.
7. Menyampaikan ucapan terima kasih apabila proses telepon sudah selesai, tawarkan bantuan lainya apabila diperlukan oleh pelanggan, tamu, atau *client*.

### **C. Jenis-Jenis Pelayanan**

Menurut Kasmir (2017:51) terdapat 2 uraian bahwa jenis pelayanan dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok:

#### **1. Pelayanan ke dalam**

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

#### **2. Pelayanan keluar**

Pelayanan keluar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan di dalam adalah melibatkan orang dalam yang ada di perusahaan baik antar pimpinan atau antar karyawan. Pelayanan antar

pimpinan haruslah berjalan sebagaimana mestinya sesuai standart minimal yang telah di tentukan.

Pelayanan ke luar adalah pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan atau calon pelanggan. Dukungan pelayanan dari dalam sangat memengaruhi pelayanan ke pelanggan atau calon pelanggan. Artinya pelayanan kepada nasabah sangat dipengaruhi oleh pelayanan di dalam. Jika pelayanan di dalam perusahaan kurang baik, maka dapat dipastikan pelayanan ke luar juga tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan baik didalam perusahaan maupun pelayanan ke luar perusahaan tidak jauh beda. Tujuanya sama yaitu memberikan kelancaran untuk mencapai suatu tujuan.

#### **D. Dasar-dasar Pelayanan**

Menurut Kasmir (2017:53) dasar pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan, baik, asal-usul, suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat yang dianutnya. Untuk lebih memahami seluk-beluk pelayanan, berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan, pimpinan, *customer service*, pramuniaga, satpam atau kasir yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih
- b. Aroma tubuh yang menyegarkan
- c. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- d. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal.
- e. Tenan dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- f. Sopan santun



- g. Hormat
- h. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- i. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- j. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- k. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- l. Jika tidak sanggup, minta bantuan
- m. Bila belum dapat melayani, Beritahukan kapan akan dilayani.

#### **E. Pengertian Resident Relation**

Dalam perkembangannya, fungsi *Customer service* semakin lama semakin penting didalam setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. *Customer service* antara lain meliputi lingkup pekerjaan yaitu menjawab pertanyaan, menyampaikan dan menangani keluhan. Pada industri apartemen disebut dengan *Resident Relation* atau *Tenant Relation* *Resident Relation* adalah jembatan antara tenant (penghuni/pemilik unit) dengan manajemen yang ada di suatu apartemen. Tugas umum *Resident Relation* yaitu sebagai penghubung/komunikator antara penghuni/pemilik unit, pengelola properti dengan pemilik gedung serta bertanggung jawab dalam menerima dan menindaklanjuti segala keluhan/permintaan perbaikan dari penghuni atau pemilik unit.

Tugas-tugas *resident relation* adalah

- a. Mengelola, mensupervisi dan mengawasi operasional pelayanan keluhan, baik dari segi teknis maupun non teknis.
- b. Mengupayakan pelayanan seuruh kawasan pengembang dapat berjalan dengan baik.
- c. Memahami dan menjabarkan kebijakan *estate management* ke dalam rencana kerja pengelolaan *Resident Relation*.
- d. Berpartisipasi dan berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan khusus yang diselenggarakan oleh *estate management*.
- e. Mengadakan inspeksi kawasan, menyarankan pemeliharaan dan perbaikan, menyeleksi dan memonitor setiap progres pekerjaan jasa kontraktor/*vendor/supplier* (pemeliharaan secara fisik).
- f. Mengkoordinir dan memastikan bahwa seluruh keluhan dari para penghuni telah ditangani dengan baik, cepat, dan profesional.
- g. Menangani dan segera mencari pemecahan tas setiap masalah baik *internal* maupun *eksternal* yang dapat mempengaruhi kebijaksanaan *estate management* dan tata tertib pengelola.
- h. Membina hubungan kerjasama dan saling pengertian dengan pihak luar atau eksternal (masyarakat sekitar, pemerintahan, media, dll).
- i. Melakukan kontrol rutin dilapangan bersama dengan departemen terkait lainnya.
- j. Mengadakan pertemuan dengan para penghuni unit minimum 3 bulan sekali.
- k. Mengadakan acara-acara khusus dalam rangka perayaan hari besar nasional maupun acara khusus lainnya.