

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Prosedur

1. Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris “*procedure*” yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata *procedure* lazim digunakan dalam kosakata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam Kamus Manajemen (2019), prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan.

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja, prosedur masuk sekolah dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI 2019) prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, metode atau langkah langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

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

Dapat disimpulkan dari beberapa ahli bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam penanganan transaksi pada suatu perusahaan yang terjadi berulang ulang ulang.

1. Manfaat Prosedur

Selain karakteristik tentang prosedur Mulyadi (2015:5) menyatakan mengenai manfaat prosedur, diantaranya sebagai berikut :

- a. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang, jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang, karena dari prosedur tersebut dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil.
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas. Dengan prosedur yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara teratur dan rutin. Sehingga para pelaksana dapat melaksanakan kegiatan secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang memang menjadi tugasnya.
- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana. Berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui program kerja yang akan dilaksanakan. Selain itu,

program kerja yang telah ditentukan dalam prosedur tersebut harus dilaksanakan oleh seluruh pelaksana.

d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien. Dengan prosedur yang telah diatur oleh perusahaan, maka pelaksana mau tidak mau harus melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini menyebabkan produktivitas kinerja para pelaksana dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien dan efektif.

e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan. Pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan prosedur yang akan terjadi pun dapat dicegah, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan dapat segera diadakan perbaikan – perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2. Karakter Prosedur

Karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Mulyadi (2013:5) menyatakan terdapat beberapa karakteristik prosedur diantaranya sebagai berikut :

a. Prosedur menunjang tarcapainya tujuan organisasi.

Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan oprasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi

- b. Prosedur mampu mencapai adanya pengawasan yang baik yang menggunakan biaya semaksimal mungkin. Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan dengan prosedur yang telah ditetapkan, selain itu biaya yang digunakan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai aturan yang ditetapkan.
- c. Prosedur menunjukkan urutan urutan yang logis dan sederhana. Dalam suatu prosedur yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian kegiatan tersebut dilakukan seragam.
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing. Prosedur menunjukkan titik adanya kelambatan dan hambatan. Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi pelaksana kecil kemungkinan yang akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang, publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik dipusat maupun daerah dan lingkungan Badan usaha milik Negara ataupun badan usaha milik daerah dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Menurut Sampara (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009:8).

Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan dengan kualitas standar yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013:18) Menurut Rahmayanty (2010:115) ada 4 pelayanan prima keseharian dalam bertatap muka adalah :

- a. *Greeting* yang bersikap menyambut (hangat,halus,berkesan kuat atau semangat)
 - 1.) Model salam sapaan secara verbal : “ Selamat pagi, apa kabar Bapak/Ibu?”

- 2.) Salam dan sapaan non verbal : Senyum yang tulus”, Mempersilahkan duduk”, Lambaian tangan.”
- 3.) Menyapa dan menawarkan bantuan : “Saya Lia, Mohon maaf dengan ibu siapa?, “Ada yang bisa saya bantu ?”
- 4.) Menawarkan bantuan kembali : , Ada yang bisa saya bantu lagi?”
- 5.) Semua harus tertata (suatu gambaran fasilitas dan ruangan yang mengesankan dan membuat konsumen percaya akan perusahaan anda)
- 6.) Bersiaplah untuk membuat rekomendasi (siapkan jawaban dan tindakan)
- 7.) Lakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya (pelayanan *extra*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019) pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain, sebagi proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Tambunan (2013:84) prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur oprasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien,konsisten,standart dan sitematis.

Prosedur menurut Mulyadi (2016:4) adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur adalah

suatu tatacara atau kegiatan untuk melaksanakan untuk menyelesaikan pekerjaan denganurutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan adalah sebuah kepedulian sebuah perusahaan terhadap pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas yang tinggi.

2. Pelayanan menurut para ahli

Setiap perusahaan besar maupun kecil berusaha menarik pelanggan sebanyak-banyaknya untuk memperoleh keuntungan yang besar, dan keberhasilan atau tidaknya tergantung pada pelayanan yang diberikan. Untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia berusaha melalui aktivitas orang lain proses pemenuhan kebutuhan terhadap orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Adapun pengertian pelayanan menurut para ahli menurut pandangan masing-masing.

Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

a. Customer service

Pada dasarnya *customer service* berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *customer* yang artinya pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Dalam perkembangannya, fungsi dari *customer service* semakin lama semakin penting selain sebagai jembatan atau yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan, *customer service* juga menjadi sebagai media informasi yang turut andil pencitraan nama baik sebuah perusahaan seorang *customer service* tidak hanya pandai dalam dalam memberi pelayanan kepada pelanggan tetapi juga harus bisa menangani masalah bila terdapat keluhan dari pelanggan. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk melayani setiap permasalahan ataupun keluhan yang dialami oleh pelanggan sehingga permasalahan tersebut dapat diatasi dan pada akhirnya tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

Customer service meliputi lingkup pekerjaan yaitu menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan saran atau masukan kepada pelanggan jika diperlukan, mengatur jadwal (seperti jadwal temu *owner* dan pelanggan yang akan melakukan transaksi jual beli).

3. Tujuan pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019) pelayanan adalah suatu jalan untuk memberi atau mengatur apa yang dibutuhkan oleh orang lain.

Sedangkan menurut Rahmayanty (2012:12) tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Beberapa tujuan dari pelayanan prima yaitu :

- a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumsinya kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga kepercayaan pelanggan dan memberi perhatian kepada pelanggan agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- c. Serta mempertahankan pelanggan agar tetap loyally menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Pelayanan prima adalah:

Hamdani (2009:6) menyatakan bahwa arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dimiliki. Sementara pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan pelayanan yang baik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan secara memuaskan pelanggan.

3. Konsep Pelayanan Prima

Pada dasarnya pelayanan prima timbul dari kreativitas dari perilaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada 3 faktor pelayanan prima yaitu: (M.Nur Riyanto Al-Arif 2010:215)

- a. *Attitude* (sikap) yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditunjukkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai Bank terutama yang berada pada petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman,
- b. *Attention* (pehatian) karyawan harus memberikan kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik.
- c. *Action* (tindakan) karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

4. Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2010:3) Kualitas pelayanan publik secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b.Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c.Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d.Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e.Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f.Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.