

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, Menurut (Putri, 2019) penerapan adalah proses, cara atau perbuatan sebagai kemampuan meningkatkan bahan-bahan yang dipelajari dengan rencana yang telah disusun secara sistematis, seperti metode, konsep dan teori.

Menurut Wahab (dalam sa'diyah, 2019) penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Wahab juga menyatakan bahwa unsur-unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu siswa yang menjadi sasaran dan diharapkan mendapat manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksana, baik oleh individu maupun kelompok

Dari beberapa informasi di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan perbuatan yang memiliki maksud dan untuk memenuhi suatu tujuan.

B. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan menurut Kashmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut Kotler (Laksana, 2018), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelayanan adalah perilaku dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu pada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

C. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut (Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, 2018), pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan

standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Menurut (Firmansyah 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, menguruskan yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. pelayanan prima berfungsi sebagai sebagai:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa

Menurut (Barata, 2014) sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh para pebisnis:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa

puas.

7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

b. Unsur – Unsur Pelayanan Prima

Menurut (Barata, 2004), Pelayanan prima terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:

1. Kemampuan (*Ability*)

Meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang di tekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai *instrument* dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Meliputi melayani pelanggan dengan berfikir positif sehat dan logis dalam melayani pelanggan dengan sikap selalu menghargai

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman

atas saran dan kritiknya. Meliputi mengamati dan menghargai kepada para pelanggannya dan mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

5. Tindakan (*Action*)

Adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Meliputi mencatat kebutuhan pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan pelayanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan masih mau kembali setia untuk memanfaatkannya pelayanan.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.