

BAB III

TINJAUAN TEORITIS TENTANG KOORDINASI DAN PELAYANAN

A. Koordinasi

1. Pengertian Koordinasi

Sutisna (1989) mendefinisikan koordinasi ialah proses mempersatukan sumbangan-sumbangan dari orang-orang, bahan, dan sumber-sumber lain kearah tercapainya maksud-maksud yang telah ditetapkan. Anonim (2003) mendefinisikan koordinasi ialah suatu sistem dan proses interaksi untuk mewujudkan keterpaduan, keserasian, dan kesederhanaan berbagai kegiatan inter dan antar institusi-institusi di masyarakat melalui komunikasi dan dialog-dialog antar berbagai individu dengan menggunakan sistem informasi manajemen dan teknologi informasi.¹

Menurut G.R. Terry, koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.²

Berdasarkan pendapat para pakar dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan koordinasi ialah proses mengintegrasikan (memadukan), menyinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang

¹ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Dikutip dari Sutisna, 1989), (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 439

² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 85

terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.³

2. Karakteristik Koordinasi

1. Tujuan berkoordinasi tercapai dengan memuaskan semua pihak terkait
2. Koordinator sangat proaktif dan *stakeholders* kooperatif
3. Tidak ada yang mementingkan diri sendiri atau kelompoknya (egosektoral)
4. Tidak terjadi tumpang tindih tugas
5. Komitmen semua pihak tinggi
6. Informasi keputusan mengalir cepat ke semua pihak yang ada dalam sistem jaringan koordinasi
7. Tidak merugikan pihak-pihak yang berkoordinasi
8. Pelaksanaan tepat waktu
9. Semua masalah terpecahkan
10. Tersedianya laporan tertulis yang lengkap dan rinci oleh masing-masing *stakeholder*.⁴

3. Tipe-Tipe Koordinasi

Menurut Hasibuan, terdapat dua tipe koordinasi yaitu :

- a. Koordinasi vertikal (*vertical coordination*) adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit kesatuan-kesatuan kerja yang ada dibawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tegasnya atasan mengkoordinasikan semua

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

anggota yang ada dibawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada aparat yang sulit diatur.

- b. Koordinasi horisontal (*horizontal coordination*) adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat. Koordinasi horisontal ini dibagi ke dalam dua bagian yaitu :
 - a. *Interdisciplinary* adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara intern ataupun secara ekstern pada unit yang sama tugasnya.
 - b. *Interrelated* adalah koordinasi antar badan atau unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai kaitan baik, cara intern maupun ekstern yang levelnya setaraf, koordinasi horizontal ini relatif sulit dilakukan, karena koordinator tidak dapat memberikan sanksi kepada pejabat yang sulit diatur sebab kedudukannya setingkat.⁵

4. Prinsip-Prinsip Koordinasi

Prinsip merupakan kebenaran yang pokok atau apa yang diyakini menjadi kebenaran pada suatu waktu tertentu. Dengan demikian yang dimaksud dengan prinsip-prinsip koordinasi adalah kebenaran-kebenaran

⁵ Moekijat, *Koordinasi*, (Jakarta : Graha, 1994). h. 86-87

yang pokok atau apa yang diyakini menjadi kebenaran-kebenaran dalam bidang koordinasi.

Menurut George R Terry dan Stephene G. franklin mengatakan bahwa prinsip dapat dirumuskan sebagai suatu pernyataan atau kebenaran yang pokok yang memberikan suatu petunjuk untuk berpikir atau bertindak. Pernyataan yang pokok memberitahukan hasil-hasil apakah yang dikemukakan bila prinsip itu diterapkan. Berikut adalah beberapa prinsip yang dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu :

- a. George R. Terry, mengatakan bahwa koordinasi itu membantu memperbesar hasil kerja suatu kelompok dengan jalan mendapatkan keseimbangan dan menyatupadukan kegiatan bagian-bagian yang penting, menunjukkan partisipasi kelompok dalam tahap awal perencanaan dan mendapatkan penerimaan tujuan kelompok dari setiap anggota.
- b. Menurut Dann Sugandha, mengatakan bahwa beberapa prinsip yang perlu diterapkan dalam menciptakan koordinasi antara lain adalah :
 1. Ada kesepakatan dan kesatuan pengertian mengenai sasaran yang harus dicapai sebagai arah kegiatan bersama.
 2. Adanya kesempatan mengenai kegiatan atau tindakan yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak, termasuk target dan jadwalnya.
 3. Adanya kegiatan atau loyalitas dari setiap pihak terhadap bagian tugas masing-masing serta jadwal yang telah ditetapkan.

4. Adanya saling tukar informasi dari semua pihak yang berkerja sama mengenai kegiatan dan hasilnya pada suatu saat tertentu, termasuk masalah-masalah yang dihadapi masing-masing.
5. Adanya koordinasi yang dapat memimpin dan menggerakkan serta memonitor kerja sama tersebut, serta memimpin pemecahan masalah bersama.
6. Adanya informasi dari berbagai yang mengalir kepada koordinator sehingga koordinator dapat memonitor seluruh pelaksanaan kerja sama dan mengerti masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh semua pihak.
7. Adanya saling hormati terhadap wewenang fungsional masing-masing pihak sehingga tercipta semangat untuk saling bantu.⁶

5. Syarat-Syarat Koordinasi

Menurut Tripethi dan Reddy, syarat untuk mencapai koordinasi manajemen yang efektif ada sembilan, syarat yaitu :

a. Hubungan langsung

Koordinasi dapat lebih mudah dicapai melalui hubungan pribadi langsung diantara orang-orang yang bertanggung jawab. Melalui hubungan pribadi langsung, ide-ide, cita-cita, tujuan-tujuan, pandangan-pandangan dapat dibicarakan dan salah paham dapat dijelaskan jauh lebih baik ketimbang melalui metode apapun lainnya.

b. Kesempatan awal

⁶ Moekijat, *Koordinasi*, (Jakarta : Graha, 1994). h. 36

Koordinasi dapat dicapai lebih mudah dalam tingkat-tingkat awal perencanaan dan pembuatan kebijaksanaan. Misalnya, sambil mempersiapkan rencana itu sendiri hanya ada konsultasi bersama. Dengan cara demikian tugas penyesuaian dan penyatuan dalam proses pelaksanaan rencana lebih mudah.

c. Konstitusi

Koordinasi merupakan suatu proses yang kontinyu dan harus berlangsung pada semua waktu, mulai dari tahapan perencanaan. Oleh karena itu koordinasi merupakan dasar struktur organisasi, maka koordinasi harus berlangsung selama perusahaan berfungsi.

d. Dinamisme

Koordinasi harus secara terus menerus diubah mengingat perubahan-perubahan lingkungan intern maupun ekstern. Dengan kata lain koordinasi itu jangan kaku. Koordinasi akan meredakan masalah-masalah apabila timbul koordinasi yang baik akan mengetuai masalah secara dini dan mencegah kejadiannya.

e. Tujuan yang jelas

Tujuan yang jelas itu penting untuk memperoleh koordinasi yang efektif dalam suatu perusahaan, manajer-manajer bagian harus diberitahu tentang tujuan perusahaan dan diminta agar berkerja untuk tujuan bersama perusahaan. Suatu tujuan yang jelas dan diberikan keselarasan tindakan.

f. Organisasi yang sederhana

Struktur organisasi yang sederhana memudahkan koordinasi yang efektif. Penyusunan kembali bagian-bagian dapat dipertimbangkan untuk memiliki koordinasi yang lebih baik diantara bagian. Pelaksanaan pekerjaan dan fungsi yang erat berhubungan dapat ditempatkan di bawah beban seorang pimpinan apabila hak ini akan mempermudah pengambilan tindakan yang diperlukan untuk koordinasi agar semua bagian yang saling berhadapan dapat dibicarakan kepada seorang atasan bersama untuk menjamin koordinasi yang lebih baik. Suatu sub bagian merupakan suatu contoh jelas pengelompokan ini. Suatu sub bagian membuat koordinasi lebih mudah dan membantu penyusunan yang cepat terhadap perubahan lingkungan.

g. Perumusan wewenang dan tanggung jawab yang jelas

Faktor lain yang memudahkan koordinasi adalah wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk masing-masing individu dan bagian. Wewenang yang jelas tidak harus mengurangi pertentangan diantara pegawai-pegawai yang berlainan, tetapi juga membantu mereka dalam pelaksanaan pekerjaan dengan kesatuan tujuan. Selanjutnya, wewenang yang jelas membantu manajer dalam mengawasi bawahan bertanggung jawab atas pelanggaran pembatasan-pembatasan.

h. Komunikasi yang efektif

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu persyaratan untuk koordinasi yang baik. Melalui saling tukar informasi secara terus menerus, perbedaan individu dan bagian dapat diatasi dan perubahan-perubahan kebijaksanaan, penyesuaian program-program, untuk waktu yang akan datang, dan sebagainya, dapat dibicarakan. Melalui komunikasi yang efektif tindakan-tindakan atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan yang bertentangan dengan tujuan-tujuan perusahaan dapat dihindarkan dan kegiatan-kegiatan keseluruhan staf dapat diarahkan secara harmonis menuju ke pelaksanaan tujuan perusahaan yang ditentukan.

i. Kepemimpinan dan supervisi yang efektif

Suksesnya koordinasi banyak dipengaruhi oleh hakikat kepemimpinan dan supervisi. Kepemimpinan yang efektif menjamin koordinasi kegiatan orang-orang, baik pada tingkatan perencanaan maupun pada tingkat pelaksanaan. Kepemimpinan yang efektif merupakan metode koordinasi yang paling baik dan tidak ada lain yang dapat menggantikannya.⁷

6. Manfaat dan Tujuan Koordinasi

Manfaat koordinasi yaitu sebagai berikut :

⁷ Moekijat, *Koordinasi*, (Jakarta : Graha, 1994). h. 39-42

1. Menciptakan keseimbangan tugas maupun hak antara setiap bagian dalam organisasi maupun antara setiap anggota dalam bagian-bagian tersebut.
2. Mengingatkan setiap anggota bahwa mereka bekerja untuk tujuan bersama, sehingga tujuan-tujuan individu yang bertentangan dengan tujuan bersama tersebut dapat dihilangkan.
3. Menciptakan efisiensi yang tinggi. Pekerjaan-pekerjaan yang terkoordinasi akan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari pada pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan tanpa koordinasi
4. Menciptakan suasana kerja yang rukun, damai, dan menyenangkan. Para anggota saling menghargai satu sama lain karena mereka sadar bahwa mereka bekerja sama untuk kepentingan bersama.⁸

Tujuan koordinasi yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengarahkan dan menyatukan semua tindakan serta pemikiran ke arah tercapainya sasaran perusahaan
2. Untuk menjuruskan keterampilan spesialis ke arah sasaran perusahaan
3. Untuk menghindari kekosongan dan tumpang tindih pekerjaan
4. Untuk menghindari kekacauan dan penyimpangan tugas dari sasaran
5. Untuk mengintegrasikan tindakan ke arah sasaran organisasi atau perusahaan
6. Untuk menghindari tindakan *overlapping* dari sasaran perusahaan.⁹

⁸ Irene Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2008). h. 13

⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 88

B. Koperasi

1. Pengertian Koperasi

Kata Koperasi berasal dari bahasa Latin “*coopere*”, yang dalam bahasa Inggris disebut *cooperation*. *Co* berarti bersama dan *operation* berarti bekerja, jadi *cooperatin* berarti bekerja sama.¹⁰

Menurut Moh. Hatta “Bapak Koperasi Indonesia” dia mengatakan, “Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Semangat tolong-menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan ‘seorang buat semua dan semua buat seorang’.”¹¹

Menurut UU No.25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas azas kekeluargaan.¹²

2. Landasan Hukum Tentang Koperasi

Menurut Pasal 33 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 tentang asas-asas Koperasi, yaitu :

- a. Asas Demokrasi Ekonomi
- b. Asas Kekeluargaan
- c. Asas Kebersamaan, di lingkungan koperasi dijabarkan sebagai asas kesetiakawanan atau asas solidaritas.

¹⁰ Arifin Sitio, Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 16

¹¹ *Ibid*, h. 17

¹² *Ibid*, h. 18

- d. Asas individualisme ditolak oleh koperasi, tetapi sebaliknya asas individualitas dijunjung tinggi, seperti asas mempunyai harga diri dan percaya pada diri sendiri atau asas swadaya, swakerta, dan swasembada
- e. Asas Keadilan Sosial

3. Karakteristik Koperasi

- 1) Kekuasaan tertinggi ada pada Rapat Anggota
- 2) Satu anggota satu suara
- 3) Keuntungan (SHU) dibagi antara anggota-anggota menurut besarnya jasa masing-masing
- 4) Koperasi mengutamakan pelayanan kepada anggota
- 5) Koperasi melakukan pendidikan bagi anggota
- 6) Koperasi mengusahakan terjalinnya kerja sama antar Koperasi.¹³

4. Prinsip-Prinsip Koperasi

Menurut UU No. 25 tahun 1992 dan yang berlaku saat ini di Indonesia adalah sebagai berikut :

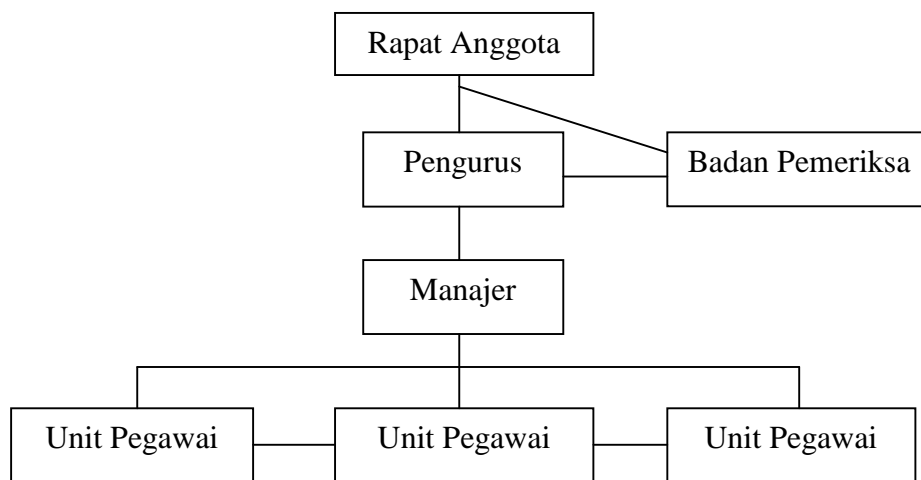
- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokrasi
- c. Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d. Pemberian batasa jasa yang terbatas terhadap modal
- e. Kemandirian

¹³ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 93

- f. Pendidikan perkoperasian
- g. Kerja sama antar koperasi.¹⁴

5. Struktur Organisasi Koperasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai susunan dan hubungan antarkomponen dan antarposisi dalam suatu perusahaan.¹⁵



Sumber : Departemen Koperasi, *Koperasi Sebuah Pengantar*, 1987 : 228¹⁶

a. Rapat Anggota

Rapat anggota dalam organisasi merupakan sarana dan cara berkomunikasi diantara semua pihak yang berkepentingan didalamnya. Pentingnya rapat-rapat didalam suatu Koperasi, dapat dilihat pada formulir akta pendirian Koperasi pasal 27 ayat (5) yang menyatakan bahwa tempat dan tanggal serta acara rapat harus diberitahukan selambat-lambatnya tujuh hari sebelum rapat diadakan.

¹⁴Arifin Sitio, Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 26

¹⁵*Ibid*, h. 33

¹⁶Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 21

Rapat Anggota Tahunan Koperasi membicarakan antara lain hal-hal sebagai berikut :

- 1) Penilaian kebijaksanaan pengurus dan memimpin Koperasi selama tahun buku yang lampau
- 2) Neraca tahunan dan perhitungan laba rugi
- 3) Penilaian laporan badan pemeriksa
- 4) Menetapkan pembagian sisa hasil usaha koperasi
- 5) Rencana kerja dan rencana anggaran belanja tahun berikutnya
- 6) Pemilihan pengurus dan badan pemeriksa
- 7) Masalah-masalah yang timbul dalam rapat.¹⁷

b. Pengurus

Pengurus sebagai unsur manajemen kedua dalam urutannya, bertanggung jawab sebagai badan yang memimpin Koperasi. Pengurus berkewajiban untuk melaksanakan garis-garis besar usaha yang telah ditentukan oleh Rapat Anggota dan tercantum dalam Anggaran Dasar maupun Anggaran Rumah Tangga Koperasi.

Tugas-tugas dan kewajiban pengurus adalah :

- 1) Menentukan pelaksanaan atau jalannya Koperasi
- 2) Harus selalu mengadakan hubungan dengan atau menjadi penghubung antara koperasi dengan para anggotanya
- 3) Memberi penerangan kepada anggota agar mereka kepada koperasinya dapat dipelihara dengan baik

¹⁷ *Ibid*, h. 22

- 4) Mewakili koperasi, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Oleh karenanya pengurus mengesahkan secara hukum semua perjanjian dan kontrak-kontrak penting yang dilaksanakan oleh koperasi dengan menyatakan persetujuan formalnya
- 5) Pengurus bertanggung jawab atas segala utang piutang koperasi atau yang dibeli dengan kredit
- 6) Pengurus mengawasi gerak dan jalannya koperasi agar sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku terhadap koperasi dan agar koperasi tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang telah dinyatakan dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga
- 7) Pengurus harus secara teratur mengawasi pembelanjaan Koperasi agar kedudukan Koperasi dalam hal pembelanjaan makin stabil
- 8) Pengurus harus juga memberikan garis kebijaksanaan dalam soal investasi modal dan menentukan cara-cara kontinuitas keberhasilan koperasi dapat terjamin.¹⁸

c. Badan Pemeriksa

Badan pemeriksa mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kehidupan koperasi termasuk didalamnya organisasi, usaha, dan kebijakan pengurus.

Badan pemeriksa dipilih dari kalangan anggota, oleh anggota dalam rapat anggota. Pengurus dimungkinkan untuk diangkat bukan dari kalangan anggota. Akan tetapi Badan Pemeriksaan harus dari

¹⁸ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 26

kalangan anggota. Untuk dapat diangkat menjadi Anggota Badan Pemeriksa, seorang calon harus memenuhi syarat-syarat :

- 1) Syarat Umum : mempunyai sifat jujur dan terampil kerja
- 2) Syarat Khusus : biasanya diatur di dalam Anggaran Dasar, misalnya mempunyai dasar pendidikan yang cukup, mempunyai pengertian dan pengetahuan tentang pembukuan dan pengkoperasian, objektif dan mampu merahasiakan hasil pemeriksaannya kecuali kepada Rapat Anggota.¹⁹

6. Jenis Koperasi

Berdasarkan jenis, koperasi terdiri dari :

- a. Koperasi Produksi
- b. Koperasi Konsumsi
- c. Koperasi Kredit
- d. Koperasi Pembelian
- e. Koperasi Penjualan
- f. Koperasi Jasa

Berdasarkan fungsional, koperasi terdiri dari :

- a. Koperasi Pegawai Negeri
- b. Koperasi Angkatan Darat
- c. Koperasi Angkatan Laut
- d. Koperasi Angkatan Udara

¹⁹ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 33

- e. Koperasi Karyawan lainnya.²⁰

C. Pelayanan Kepada Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2, konsumen/nasabah adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²¹

Berikut sifat-sifat konsumen yaitu :

- a. Konsumen dianggap sebagai raja
- b. Mau dipenuhi kebutuhan dan keinginan
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
- d. Konsumen ingin diperdulikan.²²

2. Kualitas Pelayanan

- a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain baik berupa fasilitas maupun dalam bentuk moral yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain.²³ Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan

²⁰ *Ibid*, h. 13

²¹ Happy Suranto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visi Media, 2008), h. 22

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2002), h. 255

²³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 1

untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.²⁴

b. Karakteristik Pelayanan

Menurut Tjiptono, ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa pelayanan dijelaskan sebagai berikut :

1) Tak Berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tidak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.²⁵

2) Tak dapat Dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membantu terciptanya pelayanan tersebut.²⁶

²⁴ Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), h.

²⁵ Ahmad Tjahtono, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003), h. 345

²⁶ *Ibid*, h. 346

3) Kurangnya Daya Tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungan dengan dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat melakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

4) Bervariasi

Ada kalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidak jelasan dari sistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitar.²⁷

c. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan :

1) Layanan dengan lisan

²⁷ *Ibid*, h. 347

Layanan dengan lisan dilakukakan oleh petugas-petugas dibidang hubungan dengan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dilakukan oleh pelaku layanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu :

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, dan pemberian/penyerahan, pemberitahuan.

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antar layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan karena faktor jarak). Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting seperti berikut :

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dalam motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata.
- b. Adanya keterampilan khusus untuk mengenai pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki yang disyaratkan atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.

c. Disiplin dalam prosedur dan metode yang telah ditentukan.²⁸

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
2. Tersedia karyawan yang baik
3. Bertanggung jawab kepada pelanggan
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.²⁹

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.³⁰

Dengan mengadakan pelayanan yang baik pada setiap nasabah, dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan maka nasabah tidak merasa segan-segan untuk melakukan aktivitasnya yaitu simpan pinjam kepada bank. Hal ini karena kebutuhannya terpenuhi. Dengan demikian kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam suatu bank.

²⁸<http://tesisdisertai.blogspot.com/2011/07/bentuk-Pelayanan.html> (Diakses Tanggal 15 Oktober 2014)

²⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 49

³⁰ Muhammad Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), h. 3

Berikut beberapa hal yang diperhatikan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah diantaranya :

- 1) Pelayanan yang baik atas kebutuhan nasabah akan menanamkan suatu lingkaran yang baik sehingga tidak akan putus sepanjang waktu asal kita dapat menjaga kualitas pelayanan yang kita berikan secara berkesinambungan.
- 2) Bersikap profesional dalam melayani nasabah. ketrampilan melayani nasabah, termasuk penguasaan pengetahuan produk adalah kesan yang diberikan kepada nasabah dan orang disekitarnya bahwa pelayan adalah orang profesional di dunia perbankan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Ada dua faktor yang utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected servis* dan *perceived*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal.³¹

³¹ Sudarso dan Edilius, *Koperasi Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 45