

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Teller*

1. Pengertian *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumentransaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Teller juga dapat dikategorikan sebagai karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya disesuaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan, dan rangkaian kerja *teller* untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai. (Afiff, 1996).

Teller adalah karyawan bank yang bekerja di counter yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah. *Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*.

Teller bertugas untuk melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/penyetoran non-tunai (Rupiah dan Valuta Asing). (Mandiri, 2015).

Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa *teller* adalah karyawan bank di *counter* yang mempunyai tugas utama untuk melayani nasabah seperti melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumentransaksi; pada lembaga keuangan dan memiliki tanggung jawab yang besar atas pekerjaannya.

2. Fungsi Teller

Fungsi seorang *teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua *Teller Bank*. (<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>).

Menurut Kamus Bisnis Bank *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan. Oleh karena itulah peranan *teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi teller untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari *teller* agar tercapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Tugas-tugas seorang *teller* adalah sebagai berikut ini :

1. Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik(alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).

2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.).
3. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di *counter* bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank. Setelah selesai proses setor/tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.
4. Menerima setoran tabungan nasabah dan membukukannya.
5. *Teller* memeriksa apakah cara mengisi slip/warkat sudah benar baik pengisian no.rekening, nama pemilik rekening, nominal dan terbilangnya serta mencocokkan spesiment dengan contoh speciment yang ada pada bank/buku tabungan.
6. Terima dan hitung uang yang disetor nasabah dengan cepat tepat didepan nasabah. Jika perlu gunakan mesin hitung uang. Periksa keaslian uang jika perlu gunakan alat deteksi.
7. Tugas *teller* selanjutnya adalah membukuan transaksi tersebut kedalam program Olibs pada menu.
8. Siapkan warkat pada printer untuk divalidasi sebagai bukti transaksi.
9. Bubuhkan paraf *teller* pada warkat dan warkat untuk nasabah diberi stempel bank.
10. *Teller* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

11. *Teller* dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar nasabah bank yang bersangkutan merasa aman dan nyaman dalam transaksi tunai dan non tunai. Selain itu *teller* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank dan menjaga nasabah baru yang baru menggunakan fasilitas bank. (<http://girl-861012.blogspot.co.id/2014/01/pengaruh-dimensi-kualitas-jasa-teller.html>).

B. Bank

1. Pengertian Bank

Menurut Undang – undang No.7 tahun 1992 (dalam Neni, 2007) tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang – Undang no. 10 tahun 1998 pasal 1 angka 2, pengertian bank adalah sebagai berikut : Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sebagai lembaga intermediasi, bank konvensional menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya kepada nasabah lain yang membutuhkan dana, dan untuk simpanan para nasabahnya bank memberikan bunga sebagai imbalan. Demikian pula dengan pemberian pinjaman. Bank akan memberikan bunga kepada para debitur sebagai biaya peminjaman.

2. Jenis-jenis Bank

Perkembangan bank saat ini membuat bank – bank yang ada di Indonesia dibedakan dalam beberapa pengelompokan. Pengelompokan bank itu terdiri dari: 1. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, terdiri dari :

- a. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatannya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- b. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (Kasmir,2003).

C. KECERDASAN EMOSI

1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Menurut Wechler (dalam Hamzah, 2008) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional serta menghadapi lingkungan dengan efektif.

Menurut Gardner (dalam Effendi, 2005) mengungkapkan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan sesuatu yang bernilai bagi budaya tertentu.

Beberapa bentuk emosi yang diungkapkan oleh Goleman (2004) adalah sebagai berikut:

- a. Amarah

Ditunjukkan dengan detak jantung yang meningkat, hormon adrenalin yang meningkat membangkitkan gelombang energi yang kuat untuk melakukan tindakan.

b. Ketakutan

Ditunjukkan seperti wajah pucat, langkah kaki yang cepat, tubuh membeku, menimbulkan reaksi untuk bersembunyi, bersikap waspada dan siap bertindak pada ancaman yang dihadapi.

c. Kebahagiaan

Kebahagiaan dimulai dengan meningkatnya kegiatan di pusat otak yang menghambat perasaan negative dan meningkatkan energy, menenangkan perasaan. Hal ini akan berpengaruh pada kesiapan dan antusiasme menghadapi tugas-tugas dan berjuang mencapai sasaran.

d. Cinta

Merupakan perasaan kasih sayang, keadaan menenangkan, puas sehingga mudah untuk bekerja sama.

e. Terkejut

Reaksi yang dapat disebabkan oleh banyaknya informasi tentang peristiwa yang tidak terduga, sehingga memudahkan memahami apa yang sebenarnya terjadi dan menyusun rencana rancangan tindakan yang terbaik.

f. Jijik

Rasa jijik diungkapkan dengan bibir atas mengerut, menutup hidung terhadap bau atau meludah.

g. Rasa sedih

Merupakan respon dalam menyesuaikan diri akibat kehilangan yang menyedihkan seperti kematian atau kekecewaan. Kesedihan biasanya menurunkan energy dan semangat hidup untuk melakukan kegiatan sehari-hari terutama kegiatan perintang waktu dan kesenangan.

Sementara Baron (dalam Goleman, 2001) mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Menurut Goleman (2002), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Kecerdasan emosional merupakan potensi kita untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada lima unsurnya, yaitu: kesadaran diri, motivasi, pengaturan diri, empati dan kecakapan membina hubungan dengan orang lain. Kecakapan emosional kita menunjukkan berapa banyak potensi itu yang telah kita terjemahkan ke dalam kemampuan di tempat kerja. Sebagai contoh, pandai dalam melayani pelanggan adalah kecakapan yang didasarkan pada pengaturan diri atau kemampuan menangani implus dan emosional. Baik kemampuan melayani pelanggan maupun sifat dapat dipercaya dapat membuat orang menonjol di tempat kerja mereka. (Goleman, 2001).

Hanya memiliki kecerdasan emosional tinggi tidak menjamin seseorang akan punya kesempatan untuk mempelajari kecakapan emosional yang penting untuk bekerja, ini berarti bahwa mereka hanya mempunyai potensi maksimum untuk mempelajarinya. Seseorang mungkin sangat empatik. Namun belum tentu belajar tentang keterampilan praktis yang didasarkan pada empati untuk menjadi petugas pelayanan pelanggan, instruktur penerbangan yang hebat atau untuk menjadi pemimpin tim kerja yang unsurnya sangat beragam. Ekspresi emosi yang positif seperti tersenyum ramah, wajah yang ceria dan salam merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Menurut Effendi (2005) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial; kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian - pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan.

Menurut Mayer dkk (dalam Goleman,2001), mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan - perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, merupakan konsep yang bermakna dan juga merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosi

Ada lima dasar kecakapan emosi dan sosial menurut Goleman (2004) antara lain:

a. Mengenali emosi diri

Merupakan kemampuan untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu. Hal ini mempengaruhi kepekaan dalam pengambilan keputusan - keputusan masalah pribadi.

b. Mengelola emosi

Menangani perasaan agar dapat diungkapkan dengan tepat. Termasuk di dalamnya kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan dan kemurungan sehingga dapat bangkit dari kemerosotan hidup.

c. Memotivasi diri sendiri

Menyesuaikan diri dalam arus yang memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi pada berbagai bidang. Orang yang mampu memotivasi diri sendiri akan cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

d. Mengenali emosi orang lain

Empati, kemampuan merupakan “ketrampilan bergaul” dasar. Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal - sinyal sosial yang tersembunyi tentang apa yang dibutuhkan dan dikehendaki orang lain.

e. Membina hubungan

Merupakan ketrampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antarpribadi. Orang – orang yang hebat dalam ketrampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan dengan orang lain.

Dalam Goleman (2006) membagi aspek – aspek kecerdasan emosi menjadi lima, yaitu:

1. Pengendalian diri (*self-awareness*)

Mampu mengenali emosi dan penyebab dari pemicu emosi tersebut. Jadi, individu mampu mengevaluasi dirinya sendiri dan mendapatkan informasi untuk melakukan suatu tindakan.

2. Penguasaan diri (*self – regulation*)

Seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih berhati – hati. Individu juga akan berusaha untuk tidak impulsive. Akan tetapi, perlu diingat hal ini bukan berarti bahwa orang tersebut menyembunyikan emosinya melainkan memilih untuk tidak diatur oleh emosinya.

3. Motivasi diri (*self – motivation*)

Ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana maka individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu memotivasi dirinya sendiri untuk dapat memperbaiki masalah yang sedang dihadapinya. Menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menentun diri sendiri menuju sasaran, membantu diri sendiri, inisiatif dan bertindak sangat efektif untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*empathy*)

Merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam – macam orang.

5. Hubungan yang efektif (*effective relationship*)

Dengan adanya empat kemampuan tersebut, maka seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama – sama lebih ditekankan dan bukan pada konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari. Orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai tujuan yang konstruktif dalam pikirannya.

Stone dkk (dalam Goleman, 2006) membagi kecerdasan emosi menjadi enam aspek yaitu:

- a. Kesadaran diri yang baik, mampu membaca suasana emosi dan dampak yang dihasilkan.
- b. Mampu mengelola perasaan, tidak terpengaruh oleh situasi yang dapat merubah suatu penilaian.

- c. Mampu menangani stress, keluwesan dalam menghadapi tantangan dan rintangan dalam pekerjaan.
- d. Mau menerima diri sendiri, mampu menerima resiko untuk kemajuan diri.
- e. Tanggung jawab pribadi yang tinggi, sikap dapat diandalkan yang melahirkan kepercayaan.
- f. Mampu menyelesaikan konflik, bekerja tetap aktif kendati dibawah tekanan engan tidak mudah panic, marah dan terkejut.

Menurut Erikson, dkk, (dalam Santrock, 2005) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang diantaranya adalah :

- a. Usia dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang dimana adanya usaha untuk menangani krisis akan menghasilkan suatu tanggung jawab moral yang kuat.
- b. Suatu keadaan dimana kepribadian seseorang tersebut dibentuk yaitu dalam kehidupan keluarga dan budaya yang sudah menjadi suatu kebiasaan turun temurun.
- c. Individu yang selama masa perkembangan hidupnya berada pada baik maupun buruknya lingkungan dimana seseorang itu tinggal.
- d. Tingkat pendidikan juga cenderung dapat mempengaruhi pengendalian emosi seseorang.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa aspek – aspek kecerdasan emosi antara lain : pengenalan diri, penguasaan diri, motivasu diri, empati, faktor usia, keluarga dan budaya, lingkungan, pendidikan, hubungan yang efektif, kemampuan mengelola perasaan, mampu menangani stress, mau menerimana diri sendiri, tanggung jawab pribadi yang tinggi dan mampu menyelesaikan konflik.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi

Menurut Erickson (dalam Goleman, 2004) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang diantaranya:

- a. Usia, dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang dimana adanya usaha untuk menangani krisis akan menghasilkan suatu tanggung jawab moral yang kuat.
- b. Kehidupan keluarga dan budaya, yang sudah menjadi kebiasaan turun temurun, suatu keadaan dimana kepribadian seseorang dibentuk.
- c. Lingkungan, dimana individu yang selama masa perkembangannya hidupnya berada pada baik ataupun buruknya lingkungan tempat seseorang itu tinggal.
- d. Pendidikan, tingkat pendidikan juga cenderung dapat mempengaruhi pengendalian emosi seseorang.

Menurut Goleman (2004), ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi yaitu :

- a. Faktor Internal

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dan dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi.

- b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Diantaranya faktor eksternal meliputi : Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi. Lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipindahkan.

Menurut Patton (2002) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi menjadi lima bagian, yaitu:

a. Keluarga

Keluarga adalah perekat yang menyatukan struktur dasar dunia agar satu. Kasih sayang dan dukungan ditemukan dalam keluarga, dalam batasan keluarga yang merupakan alat untuk mendapatkan kekuatan dan menanamkan kecerdasan emosi.

b. Hubungan Pribadi

Hubungan- hubungan pribadi atau (interpersonal) terhadap seseorang dan sehari-hari memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat menimbulkan kematangan emosi pada seseorang dalam bersikap dan bertindak.

c. Hubungan engan teman sekelompok

Dalam membangun citra diri sosial yang diperlukan adanya hubungan dengan teman sekelompok. Saling menghargai, memberikan dukungan dan umpan balik antar sesama. Hal ini dapat mempengaruhi dalam pola pembentukan emosi seseorang.

d. Lingkungan

Keadaan lingkungan individu dimana mereka tinggal dan bergaul di tengah – tengah masyarakat yang memiliki nilai-nilai atau norma-norma sendiri dalam berinteraksi, sehingga mempengaruhi pola kehidupan seseorang.

e. Hubungan dengan teman sebaya

Pergaulan individu dengan teman sebaya yang saling mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat membentuk kehidupan emosi tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor kecerdasan emosi antara lain: faktor internal yaitu meliputi jasmani dan psikologis dan faktor eksternal yaitu

meliputi stimulus itu sendiri dan lingkungan atau keluarga, hubungan-hubungan pribadi, hubungan dengan teman sekelompok, maupun hubungan dengan teman sebaya.

3. Ciri-ciri Kecerdasan Emosional

Ciri-ciri kecerdasan emosi tinggi menurut Dapsari (dalam Casmini, 2007) yaitu:

- a. Optimal dan selalu positif pada saat menangani situasi-situasi dalam hidupnya, seperti saat menangani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan masalah-masalah pribadi yang dihadapi.
- b. Terampil dalam membina emosinya, di mana orang tersebut terampil di dalam mengenali kesadaran emosi diri dan ekspresi emosi, juga kesadaran emosi terhadap orang lain.
- c. Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi, di mana hal ini meliputi kecakapan intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antarpribadi dan ketidakpuasan konstruktif.
- d. Optimal pada nilai-nilai belas kasihan atau empati, intuisi, radius kepercayaan, daya pribadi, dan integritas.
- e. Optimal pada kesehatan secara umum, kualitas hidup, *relationship quotient* dan kinerja optimal.

Menurut Gowing (dalam Goleman, 2001) menjelaskan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosional adalah:

- a. Kesadaran emosional, mampu membela suasana emosional dan dampak yang dihasilkannya.
- b. Semangat meraih prestasi, mencapai lingkungan yang menyediakan data yang penting dan peluang.
- c. Adaptabilitas, keluwesan dalam menghadapi tantangan dan rintangan.

- d. Pengendalian diri, bekerja tetap aktif terjadi di bawah tekanan ketimbang mudah pasif.
- e. Integritas, sikap dapat diandalkan yang melahirkan kepercayaan.
- f. Optimisme, ketangguhan dalam menghadapi kemunduran.
- g. Empati, memahami perasaan dan perspektif orang lain.
- h. Memanfaatkan keragaman, memanfaatkan perbedaan sebagai peluang.
- i. Membina ikatan, kekuatan hubungan pribadi antara orang-orang saling berjauhan dan antara bagian-bagian dari orang yang ada disekitar kita.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang memiliki kecerdasan emosional memiliki ciri-ciri, yaitu: kesadaran diri, semangat meraih prestasi, adaptabilitas, mampu mengendalikan diri, integritas, optimisme, empati, mampu membina hubungan yang baik, dan tingkat kecerdasan emosionalnya stabil.

D. KUALITAS PELAYANAN

1. Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Davis dalam Yamit (2010), membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Wijaya (2011) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap

produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas berarti sebuah produk barang ataupun jasa yang dihasilkan sesuai standar yang baik (sasaran atau persyaratan yang bisa di definisikan, diobservasi dan diukur).

Menurut Garvin (dalam Yamit, 2010) terdapat lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat di gunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu :

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat di rasakan, tetapi sulit di definisikan dan di operasionalkan maupubn di ukur. Perspektif ini umumnya di terapkan dalam karya seni seperti seni music, seni tari, seni drama, dan seni rupa. Untuk produk dan jasa pelayanan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank) dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Definisi ini sangat sulit untuk di jadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

2. *Product-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang di miliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

3. *User-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini di dasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitness for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang di rasakannya.

4. *Manufacturing-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini bersifat supply-based atau terdiri dari sudut pandang produsen yang mengidentifikasi kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratan (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang di tetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang di tetapkan perusahaan, dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah mnemandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas di definisikan sebagai “*affordable excellent*”. Oleh karna itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relative. Sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat beli.

2. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos 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/pelanggan (Ratminto, 2005).

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Menurut Collier (dalam Yamit, 2010) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008).

Pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010) menyatakan bahwa *service quality* dapat didefinisikan sebagai: “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.” Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Menurut Parasuratman dkk (2010), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”. Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan di atas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan. Menurut Rogers dalam Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan atau pelanggan.

Sedangkan Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Lebih lanjut tjiptono menjelaskan, *service excellence* adalah melayani pelanggan secara memuaskan, secara garis besar ada empat pokok konsep pelayanan unggul, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramah-tamahan, kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang utuh, artinya jika salah satu dari keempat unsur tersebut kurang atau tidak ada maka kualitas pelayanan menjadi tidak unggul. Dengan demikian, baik-tidaknya suatu jasa/pelayanan tergantung dari kualitas total dari suatu jasa yang diberikan.

Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan..

Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain (Tunggal, 1996).

Menurut keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi harapan, keinginan, kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Sunarto (2003) mengidentifikasi tujuh faktor dasar dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja

Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para konsumen.

2. Interaksi Pegawai

Yaitu keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh pegawai yang memberikan jasa atau barang.

3. Keandalan

Konsistensi kinerja barang, jasa, dan toko.

4. Daya Tahan

Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

5. Kenyamanan dan Ketepatan Waktu.

6. Estetika

Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk diinformasikan atau jasa diberikan.

7. Kesadaran akan Merek

Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi konsumen.

Dari uraian di atas, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam penelitian ini diantaranya: kinerja, interaksi pegawai, kehandalan, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, estetika, dan kesadaran akan merek.

4. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Tjiptono (2008) yang meliputi *SERVQUAL (Service Quality)*, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan-keraguan.

5. *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Berdasarkan Standar Operasional dari PT. Bank X terkait aspek-aspek dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang *teller* yaitu :

1. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat – warkat sesuai wewenangnya.
2. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat.
3. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller* beserta ketersediaan alat tulisnya.
4. Menampung usul/saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan.

Untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan (Schiffman dan Kanuk, 2010), yaitu :

1. Keandalan

Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

2. Responsif

Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.

3. Kompetensi

Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.

4. Aksesibilitas

Meliputi kemudahan untuk dihubungi.

5. Kesopanan

Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.

6. Komunikasi

Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.

7. Kredibilitas

Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.

8. Keamanan

Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.

9. Empati

Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.

10. Fisik

Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

5. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan

Ciri - ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (2012) adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan ciri kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

6. Faktor Penghambat Pelayanan

Dalam Yamit (2010), dikatakan terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan yang diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurang otoritas yang diberikan terhadap bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menghadapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan yang tidak jelas dan terbuka.
9. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.

12. Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan pelayanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

E. Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kualitas Pelayanan pada *Teller* Bank X Area Balai Kota Medan

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Aktifitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah didunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik disini juga sangat berhubungan erat dengan kinerja *frontlinear* itu sendiri atau seperti biasa yang akrab didengar oleh telinga dengan sebutan *teller*, karena *teller* yang langsung menjalin hubungan dengan nasabah baik secara rutin ataupun sementara saja. Pengertian teller itu sendiri adalah merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Secara umum tugas *teller* adalah menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai. Fungsi *teller* menjadi sangat penting karena setiap hari para teller yang langsung berhadapan dengan nasabah, dan para *teller* yang lebih mengenali dan memahami karakteristik nasabahnya itu sendiri.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Kualitas pelayanan seperti yang dikatakan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001) dapat didefinisikan yaitu: “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”. Baik buruknya kualitas pelayanan sebuah bank, ditentukan oleh seberapa besar kualitas pelayanan dari teller bank tersebut. Seorang *teller* dalam menjalankan tugasnya tidak cukup sebatas mengandalkan keterampilan atas faktor teknikal semata namun juga faktor diri / manusia (*human factor*). Salah satu *human factor* yang sangat penting dan memberikan andil dalam memberikan *output* berupa layanan berkualitas adalah kecerdasan emosi.

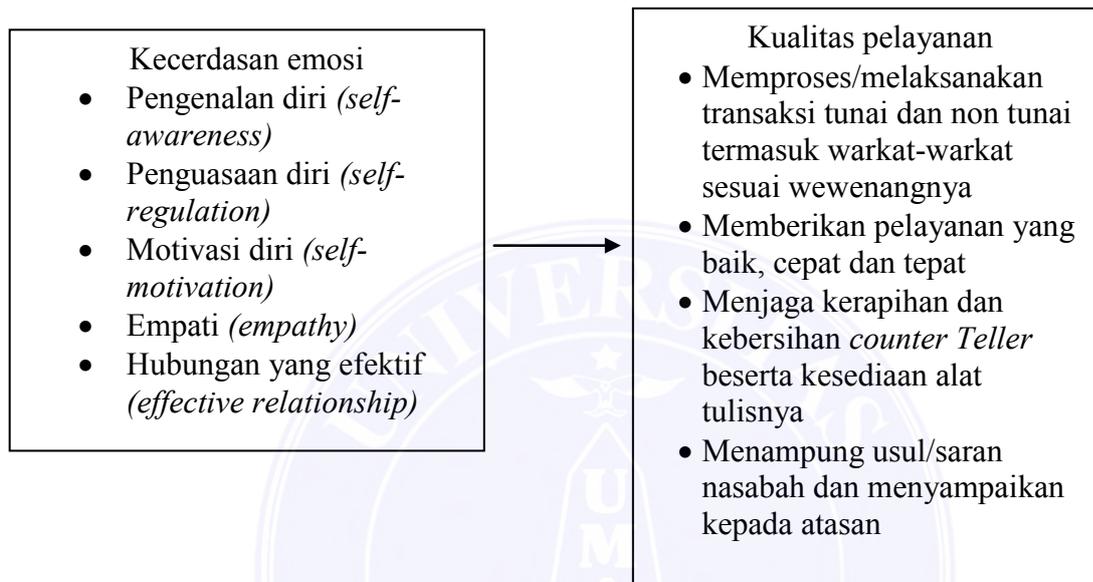
Kecerdasan emosi didefinisikan sebagai kesadaran diri, kepercayaan diri, pengendalian diri, komitmen dan integritas, dan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi, mempengaruhi, memulai perubahan, dan menerima perubahan

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ginting dan Adhariani (2012) dalam penelitiannya mengungkapkan adanya pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan yang menunjukkan pentingnya aspek psikologis, bahwa pelanggan lebih puas ketika berurusan dengan penyedia layanan yang memiliki kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) yang tinggi. Pernyataan ini didukung oleh Segrest, dkk (2010) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah prediktor kuat kinerja kerja.

Pascal Wira Putra (2012) dalam penelitiannya juga mengungkapkan adanya pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional seorang karyawan dengan kualitas pelayanan yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosi seorang karyawan maka semakin baik kualitas pelayanan.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan pada *teller* Bank X Area Medan Balai Kota.

F. Kerangka Konsep



Sumber : Goleman (2006) dan Mandiri (2015)

G. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut : Ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan pada *Teller* Bank X Area Medan Balai Kota dengan asumsi semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi maka semakin tinggi kualitas pelayanan *Teller* Bank X Area Medan Balai Kota. Sebaliknya semakin rendah tingkat kecerdasan emosi maka semakin rendah kualitas pelayanan pada *Teller* Bank X Area Medan Balai Kota.