

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kualitas Layanan

Menurut Heizer dan Barry (2017:255) Kualitas layanan adalah instrumen yang digunakan untuk membandingkan secara langsung antara harapan layanan pelanggan dan layanan yang didapatkan. Kualitas layanan berfokus pada kesenjangan antara harapan layanan pelanggan dan layanan yang diberikan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2016:157) mendefinisikan kualitas layanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.1.1.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Tjiptono (2016:282) bukti fisik (*tangibles*) adalah bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi. Terdapat tiga indikator mengenai bukti fisik menurut Tjiptono (2014:286) :

- a) Fasilitas Fisik dan Perlengkapan.
- b) Kondisi sarana.
- c) Kondisi SDM perusahaan.

2.1.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono (2016:282) keandalan (*reliability*) adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Terdapat dua indikator mengenai keandalan (*reliability*) menurut Tjiptono (2016:287) :

- a) Tepat.
- b) Bebas kesalahan.

2.1.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Lena Elitan dan Lina Anatan, (2015:48) *Responsiveness* (daya tanggap) Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan layanan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

Terdapat empat indikator mengenai daya tanggap (*responsiveness*) menurut Tjiptono (2016:287) :

- a) Informatif.
- b) Kecepatan pelayanan.
- c) Ketersediaan membantu.
- d) Sigap.

2.1.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Menurut Felix (2017:5) mengemukakan bahwa *Assurance* berarti pelanggan merasa aman dalam bertransaksi, kesopanan karyawan yang konsisten dan kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan.

Terdapat tiga indikator mengenai jaminan (*assurance*) menurut Tjiptono (2016:287) :

- a) Terpercaya.
- b) Aman dalam melakukan transaksi.
- c) Kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.

2.1.1.5 Empati (*Empathy*)

Menurut Tjiptono (2016:270) empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Terdapat tiga indikator mengenai empati (*empathy*) menurut Tjiptono (2016:287) :

- a) Kemudahan Penggunaan (akses).
- b) Memahami Kebutuhan Pelanggan.
- c) Tingkat perhatian.

2.1.2 Efisiensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi mencakup waktu, tenaga serta biaya tidak dibuang sia-sia, melainkan bekerja lebih cepat namun dengan hasil yang baik dan memaksimalkan segala potensi dengan terus melakukan upaya yang mampu memberikan waktu yang singkat, serta biaya yang minim, dan tenaga yang tidak terlalu besar dalam proses pekerjaan.

Menurut Menurut Jacobs dan Chase (2015:17) Efisiensi adalah melakukan sesuatu dengan biaya serendah mungkin. Sedangkan menurut Nana dan Euis (2020:180) Efisiensi adalah kemampuan perusahaan untuk menyelesaikan suatu

pekerjaan dengan benar atau derajat/tingkat pengorbanan dari suatu kegiatan yang dilakukan mencapai tujuan. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika ada perbaikan dalam prosesnya misalnya menjadi lebih cepat dalam segi waktu, tidak membutuhkan tenaga yang ekstra, dan terjangkau. Menurut Tampubolon (2018:6) efisiensi terdiri dari:

- a. Efektivitas karyawan yang berhubungan dengan pengendalian biaya sumber daya manusia.
- b. Pengendalian biaya bahan.
- c. Penggunaan fasilitas.

Sedangkan efisiensi waktu dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyelesaikan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan tepat, dalam waktu yang lebih singkat, tanpa memerlukan tenaga yang berlebihan, dan dengan tingkat pengorbanan yang terjangkau. Dengan kata lain, efisiensi waktu mencakup aspek kecepatan, efektivitas, dan efisiensi penggunaan sumber daya dalam menyelesaikan suatu tugas atau kegiatan.

2.1.2.1 Indikator Efisiensi

Indikator tercapainya Efisiensi dalam manajemen operasional dapat diukur melalui sejumlah parameter yang memberikan gambaran tentang sejauh mana suatu organisasi mampu memanfaatkan sumber daya dengan optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Suranto (2005:105) indikator dari Efisiensi yaitu:

1. Cepat

Kecepatan mengacu pada seberapa cepat suatu tugas atau proses dapat diselesaikan.

2. Akurat

Akurasi berhubungan dengan seberapa tepat suatu tugas atau pekerjaan dilakukan.

3. Murah

Efisiensi seringkali terkait dengan penghematan biaya.

4. Mudah

Kemudahan dalam konteks efisiensi berarti bahwa suatu proses atau tugas dapat dilakukan dengan sedikit kerumitan atau hambatan.

2.1.3 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Layanan dan Efisien proses transaksi. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang relevan

No	Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	(Afandi, Rukmana 2022) Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai <i>Quick</i>	Peran efektivitas dan efisiensi memberikan kontribusi sebesar 15,2% pada inklusi keuangan, sedangkan sisanya sebesar 84,8%	Variabel Efisiensi	Variabel Efektivitas dan Inklusi Keuangan	BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan Volume 3 Nomor 2 (Agustus 2022)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Response Indonesian Standard (QRIS)</i> Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa	inklusi keuangan dipengaruhi oleh variabel eksogen lain.			73-83 ISSN 2723-4355
2	(Okky dan Rini 2021) <i>The Effect Of Perception Of Trust, Perception Of Ease Of Use, Perception Of Benefits, Perception Of Risk And Perception Of Service Quality On Interest In Using Mobile Banking Bank Independent In Bekasi City</i>	Persepsi kepercayaan, persepsi kenyamanan, persepsi risiko, persepsi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking	Kualitas layanan	Variabel persepsi risiko dan persepsi kemudahan penggunaan	<i>International Journal of Science, Technology & Management</i> ISSN: 2722 – 4015
3	(Sari dan Raya 2022) Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus Umkm Di Pasar Rangkasbitung)	Kualitas layanan sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan transaksi.	Kualitas Layanan	Variabel Kualitas Transaksi dan Lokasi Penelitian	Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK) p-ISSN: 2964-8858e-ISSN: 2963-3087 Vol. 1, No. 3, November 2022
4	(Aryza Lubis 2023) Peningkatan Efisiensi Dan Proteksi Penerapan Transaksi <i>Payment Gateway</i>	(1) Penerapan transaksi <i>payment gateway</i> berbasis QRIS pada pedagang di pantai penimbangan masih belum berjalan dengan maksimal, (2)	Variabel Efisiensi	Lokasi Penelitian	Jurnal Semnastek UISU 2023 ISSN : 2987-6818

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Berbasis Qris Pada Umkm Di Kota Medan	Kendala dalam mewujudkan penerapan transaksi <i>payment gateway</i> berbasis QRIS masih sangat banyak,			
5	(Salim dan Nopiansyah 2023) Efisiensi Penggunaan <i>Quick Response Code Indonesia (QRIS)</i> Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Umkm Di Le Garden Palembang Indah Mall.	Efisiensi penggunaan Quick Response Code Indonesia (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall mengacu pada pengukuran hasil (output) dan input yang menerima keberadaan QRIS merasa puas, sehingga bertransaksi tidak membutuhkan waktu yang lama, menjadikan lebih mudah, dan efisien.	Variabel Efisiensi	Lokasi penelitian	Jurnal Ekombis Review Vol. 11 No. 2 Juli 2023 e-ISSN : 2716 - 4411
6	(Sudyantara dan Yuwono 2023) Mengelola penggunaan QRIS dan QR <i>code</i> dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM	Sebagian besar pelaku UMKM sudah memasang kode QRIS pada usahanya dengan tujuan memudahkan pembayaran dan bisa mengikuti perkembangan sehingga akan mendorong pada peningkatan kualitas layanan.	Variabel Efisiensi	Lokasi Penelitian	<i>Insight Management Journal</i> , 3(3) (2023) 252-258 ISSN 2774-1737
7	(Mujib dan Amin 2023) Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan	Kemudahan penggunaan QRIS BSI berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan QRIS dalam setiap transaksinya. Dengan	Variabel Efisiensi	Lokasi Penelitian	Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah ISSN: 2527 -6344 (Printed), ISSN: 2580 -5800 (Online)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Transaksi Qris Pada Bsi Di Surabaya	adanya kemudahan ini menjadikan nasabah tidak memerlukan usaha yang tinggi untuk mempelajarinya.			
8	(Azka dan Astuti 2023) Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas Layanan, Promosi Harga Dan penggunaan QRIS Terhadap Keputusan pembelian mahasiswa pada <i>Coffee Shop</i> Embun senja	Promosi menjadi faktor paling dominan dan signifikan dalam mempengaruhi tingkat Keputusan Pembelian Kemudian diikuti variabel Harga, Kualitas Produk, Penggunaan QRIS dan Kualitas Layanan.	Variabel Kualitas Layanan	Variabel Kualitas Produk, Promosi, Harga, Keputusan Pembelian	<i>Diponegoro Journal Of Management</i> Vol. 2 Nomor. 4 Tahun 2023, Hal, 1 ISSN : 2337-3792
9	(Amalia, Fauziah, dan Hanifia 2017) Efektivitas dan Efisiensi Sistem Layanan Keuangan Digital pada Karyawan DPU Daarut Tauhiid	Sistem Layanan Keuangan Digital yang efektif dan efisien adalah memenuhi aspek produksi, efisiensi, kepuasan, kemampuan adaptasi dan pengembangan.	Efisiensi	Subjek dan Lokasi Penelitian	Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah ISSN: 2460-2159
10	(Heryanti, 2023) Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)	Kepuasan pelanggan pada Aplikasi DANA dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan.	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan	<i>Journal on Education</i> Volume 05, No. 03, 2023, E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365

2.2 Kerangka Pemikiran

Penggunaan sistem pembayaran manual (tunai) pada UMKM *Coffee Shop* dapat menimbulkan beberapa masalah yang dapat menghambat efisiensi waktu transaksi, salah satu akar masalah utamanya adalah sistem pembayaran manual memerlukan waktu yang lebih lama terutama jika transaksi yang besar dikarenakan harus menghitung uang tunai yang diterima dari pelanggan dan harus mempersiapkan uang kembalian. Hal ini dapat mengakibatkan antrian panjang yang pada akhirnya akan memengaruhi efisiensi waktu transaksi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi waktu transaksi diperlukan implementasi penggunaan sistem pembayaran *Financial Technology QRIS*.

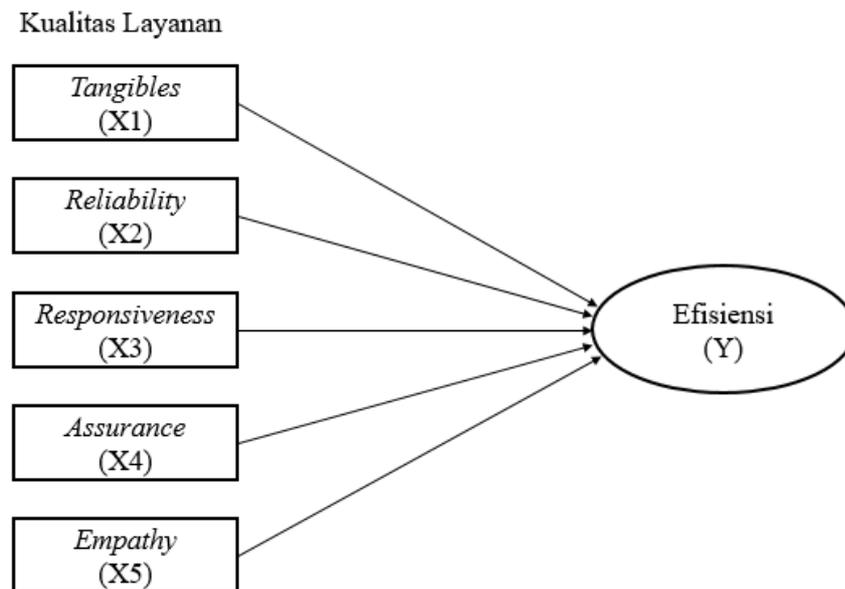
Dengan menggunakan *Financial Technology QRIS*, pelanggan dapat melakukan pembayaran secara elektronik dengan mudah. Sistem ini memungkinkan transaksi yang lebih cepat dan efisien tanpa perlu menghitung uang tunai secara manual, penggunaan QRIS ini dapat dilakukan dengan kurang dari dua menit sedangkan untuk pembayaran manual akan menyita waktu lebih dari lima menit. Selain itu, penggunaan QRIS dapat mengurangi risiko kesalahan manusia dalam memberikan kembalian atau mencatat jumlah pembayaran sehingga akan meningkatkan efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop*.

Kualitas layanan *financial technology* memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop*, *financial technology QRIS* dapat membantu pengelolaan keuangan dan transaksi dengan lebih efisien. Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan tersebut, Penelitian

ini bertujuan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Efisiensi dalam mempercepat proses transaksi.

Heizer & Render (2017:255) Kualitas layanan adalah instrumen yang digunakan untuk membandingkan secara langsung antara harapan layanan pelanggan dan layanan yang didapatkan. Kualitas layanan berfokus pada kesenjangan antara harapan layanan pelanggan dan layanan yang diberikan. Sedangkan Menurut Tjiptono & Chandra (2016:157), menjelaskan terdapat dua faktor yang memengaruhi Kualitas sebuah Layanan, yaitu: *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan (Amalia et al., 2017) menyatakan bahwa terdapat implikasi atau dampak terhadap efisiensi sistem layanan keuangan digital. Dengan meningkatnya efisiensi sistem pembayaran QRIS, layanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan. Pelanggan akan merasakan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh UMKM.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka rancangan hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Kualitas layanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) berpengaruh terhadap Efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya”.
transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya”.