

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan, kualitas jasa ditentukan oleh orang yang memberikan pelayanan tersebut. Definisi kualitas pelayanan berfokus pada kemampuan memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan nasabah. Menurut Tjiptono (2014:24) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mencakup tingkat keunggulan dan kontrol yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dengan demikian, terdapat dua faktor kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra(2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kotler (2009:49) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau layanan yang diberikan oleh pemilik jasa dalam bentuk kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Menurut para ahli seperti Abidin (2010:71), pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berfokus pada pelayanan itu sendiri, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2008:85), kualitas layanan dianggap sebagai salah satu komponen yang harus diwujudkan oleh perusahaan. Hal ini karena kualitas layanan memiliki pengaruh dalam mendapatkan konsumen baru dan mengurangi kemungkinan pelanggan lama beralih ke perusahaan lain. Untuk mencapai kualitas layanan yang sangat baik, perusahaan harus memahami dan mengimplementasikan semua elemen kualitas layanan dengan tepat. Para nasabah menilai kualitas layanan perusahaan berdasarkan persepsi mereka terhadap elemen-elemen kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus menawarkan pelayanan yang unggul.

Ada banyak kesenjangan yang menghalangi pemberian layanan untuk mencapai kualitas layanan yang diinginkan menurut Parasuraman dalam Afrilia (2019: 20) diantaranya

1. Kesenjangan antara harapan nasabah dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memiliki pemahaman yang jelas tentang kebutuhan nasabah dan

cara mengevaluasi pemberian layanan. Akibatnya, administrator tidak mengetahui desain layanan atau layanan dukungan apa yang diperlukan.

2. Perbedaan antara visi manajemen dan persyaratan kualitas layanan. Terkadang organisasi mungkin memahami kebutuhan nasabah, namun standar kinerjanya tidak didefinisikan dengan jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga alasan: kurangnya kontrol menyeluruh atas kualitas layanan, kurangnya sumber daya, atau tingginya permintaan.
3. Keterlambatan antara persyaratan kualitas layanan dan pemberian layanan . Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh pelatihan pekerja yang tidak memadai, beban kerja yang melebihi batas, atau kegagalan dalam memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. Ada kesenjangan antara paparan, layanan, dan komunikasi eksternal. Harapan nasabah seringkali dipengaruhi oleh janji-janji yang diberikan oleh organisasi dan perusahaan, sehingga mereka menjadi frustrasi jika perusahaan tidak memenuhi janjinya.
5. Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diharapkan. Situasi ini terjadi ketika nasabah mengukur kinerja perusahaan secara berbeda atau salah memahami kualitas layanan. Sekalipun nasabah dan perusahaan pada awalnya mempunyai pendapat yang sama, namun nasabah dan perusahaan mungkin mempunyai pendapat yang berbeda mengenai kualitas pelayanan di akhir proses pelayanan karena berbagai situasi yang muncul.

2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan Jasa

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang lebih sederhana. Menurut Kotler (2016:218) terdapat lima indikator kualitas layanan. Kelima indikator tersebut adalah:

- a. bukti langsung (*tangibles*) adalah penampilan fisik bank, termasuk penampilan *banking hall* dan fasilitas layanan yang disediakan, serta SDM (Sumber Daya Manusia) beserta penampilan dan materi komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan sejak pertemuan pertama.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan bank untuk meyakinkan nasabah, biasanya terkait dengan pengetahuan bank tentang produk syariah dan keamanan bertransaksi.
- d. Empati (*empathy*) adalah kemampuan bank untuk memahami atau merasakan masalah nasabah dan berusaha memenuhi keinginan mereka. Jaminan
- e. (*Assurance*) adalah kemampuan meningkatkan kepercayaan nasabah melalui layanan yang diberikan, dan kemampuan berkomunikasi dengan jujur.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu,

perusahaan hendaknya fokus pada aspek kualitas layanan ketika mengembangkan strategi dan program layanan dan bertujuan untuk memberikan manfaat kepada pelanggan.

2.2 Konsep Kepuasan Nasabah

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian kepuasan pelanggan sering kali dijelaskan oleh para ahli yang berbeda-beda, namun menurut Kotler (2016:218), kepuasan diartikan sebagai kepuasan ketika mempertimbangkan kinerja suatu produk dibandingkan dengan kinerja hasil yang diharapkan tentang kebahagiaan atau kekecewaan. Definisi lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pasca pembelian apakah alternatif yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

2.2.2 Metode pengukuran kepuasan nasabah

Untuk mengetahui apakah nasabah merasa puas atau tidak puas dengan layanan bank, diperlukan alat ukur yang dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Kotler (2016:224), pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat cara yang berbeda, yaitu:

1) Sistem Pengaduan dan Saran

Jumlah pengaduan atau keluhan yang dilakukan oleh nasabah dalam suatu periode menunjukkan seberapa baik atau buruknya layanan. Media yang dapat digunakan adalah kotak saran yang mudah dijangkau atau komentar yang dapat diisi langsung atau dikirim melalui pos ke Perusahaan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide

baru dan masukan berharga kepada Perusahaan, sehingga memungkinkan mereka untuk merespons dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah yang muncul.

2) Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Dalam konteks ini, bank perlu secara rutin melakukan evaluasi baik melalui wawancara maupun kuesioner terkait semua aspek yang terkait dengan layanan perbankan yang nasabah gunakan selama ini.

- a. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara langsung menanyakan seberapa puas responden terhadap layanan PT. Bank Woori pada skala yang telah disebutkan.
- b. Responden diminta untuk menilai seberapa besar harapan mereka terhadap fasilitas tertentu dan seberapa besar kepuasan yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk mencatat masalah-masalah yang mereka alami terkait dengan penawaran dari bank dan juga diminta untuk menuliskan saran perbaikan yang mereka miliki.

3) Mata-mata Bank

Bank dapat mengirim agen rahasia atau melalui pihak lain untuk menyamar sebagai nasabah guna mengamati pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat dengan jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sebenarnya.

4) Evaluasi Pelanggan Terdahulu

Dengan memeriksa catatan nasabah yang sebelumnya pernah menjadi nasabah bank untuk mengetahui alasan-alasan mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah menurut Tjiptono (2014:170) sebagai berikut:

- a. Kepuasan Pelanggan Secara Umum Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau layanan tertentu.
- b. Dimensi Kepuasan Pelanggan Identifikasi pelanggan yang menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan hal-hal seperti kecepatan layanan, pemilihan layanan, atau keramahan perwakilan layanan pelanggan. Minta pelanggan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang mereka anggap paling penting ketika mengevaluasi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
- c. Konfirmasi Ekspektasi Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi merupakan hasil dari kesesuaian/ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja aktual produk suatu perusahaan pada beberapa atribut atau dimensi utama.
- d. Niat Membeli Kembali Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan menanyakan apakah pelanggan akan membeli atau menggunakan kembali jasa suatu perusahaan.

- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan Jika pembelian berulang dilakukan untuk jangka waktu yang relatif lama atau untuk produk satu kali saja (misalnya membeli mobil, membeli real estat, membeli asuransi jiwa, bepergian keliling dunia, dll.), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan beli dari teman atau analisis, analisis, dan ulasan penting untuk merekomendasikan produk kepada keluarga Anda.
- f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
Ketidakpuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan terhadap penilaian terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan (diskonfirmasi) antara harapan sebelumnya (atau standar kerja lainnya) dengan kinerja aktual produk setelah digunakan. Beberapa aspek yang sering diperiksa untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah:
- 1) komplain
 - 2) Pengembalian produk
 - 3) Biaya garansi
 - 4) Penarikan produk
 - 5) Gethok tular negatif
 - 6) *defections*

Pada dasarnya tujuan Perusahaan adalah menciptakan nasabah yang puas. Menciptakan kepuasan nasabah dapat memeberikan banyak manfaat, termasuk hubungan yang lebih baik antara bisnis dan nasabah, membangun loyalitas

nasabah untuk pembelian berulang, dan menciptakan promosi mulut ke mulut (*word of mouth*) yang efektif untuk bisnis.

2.3 Bank

2.3.1 pengertian Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa lainnya menurut UU NO. 10 TAHUN 1998 tentang perbankan adalah bahwa dalam memasuki era globalisasi dan dengan telah diratifikasinya beberapa perjanjian internasional di bidang perdagangan barang dan jasa, diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian, khususnya sektor perbankan. (Kasmir,2012). Menurut Lukman Dendawijaya (2003:25), Bank merupakan institusi keuangan yang menyediakan berbagai layanan, termasuk memberikan pinjaman, melakukan peredaran mata uang, dan mengawasi keuangan.

2.3.2 Fungsi Bank

1. Menghimpun dana Memperoleh dana dari masyarakat dengan memberikan bunga sebagai imbalan atas simpanan dikenal sebagai bisnis menghimpun dana. Bank umum sering mengembangkan berbagai produk simpanan yang menarik untuk menghadapi persaingan yang ketat. Rekening atau akun adalah istilah yang sering digunakan untuk menyebutkan simpanan.
2. Menyalurkan dana atau kredit (Lending) Kredit diartikan sebagai penyaluran dana atau tagihan seimbang yang terjadi melalui persetujuan atau kesepakatan peminjaman antara bank dan pihak lain. Pihak peminjam

diwajibkan untuk membayar kembali pinjaman setelah periode waktu tertentu, ditambah dengan pembayaran bunga, menurut Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia.

3. Memberikan jasa-jasa lain (*Services*) Pendapatan non-bunga atau pendapatan berdasarkan biaya dikenal sebagai pendapatan tambahan yang diperoleh bank dari layanan tambahan. Bank tidak hanya melakukan investasi dalam aset produktif seperti kredit dan surat-surat berharga, seperti yang dijelaskan dalam PSAK Nomor 31 BAB I pasal A subbagian 03, tetapi mereka juga memberikan komitmen dan layanan lainnya selama operasi mereka. (Sumual, 2016)

2.3.3 Tujuan Bank

Menurut Bank Negara Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank dapat mendukung proyek pembangunan nasional dengan meningkatkan stabilitas nasional, pertumbuhan ekonomi, dan pemerataan untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat umum. (Taruna & Setiawan, 2019). sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan dan kartu kredit.

2.3.4 Jenis-jenis Bank

Berdasarkan peraturan yang ada, bank diklasifikasikan menurut kerangka operasionalnya, termasuk Bank Umum (BU) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Berdasarkan Peraturan Nomor 10 Tahun 1998, bank umum adalah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya secara konvensional dan

berdasarkan prinsip syariah, serta menyediakan layanan dalam transaksi pembayaran (Giral). Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Jenis-jenis Bank lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah.

2.4 Penelitian Terdahulu

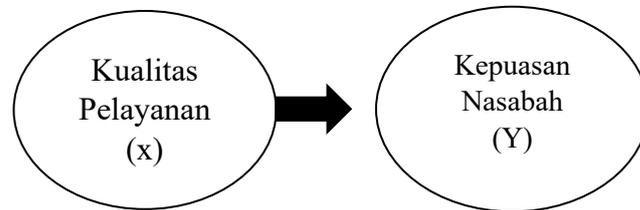
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel, Danny D.S Mukuan, Vol. 3 No. 2, 2022 e-ISSN. 2723-0112	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.	hasil penelitian menyatakan ada hubungan yang kuat antara kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan, salah satu dibuktikan dari hasil penelitian koefisien determinasi yaitu variabel kepuasan nasabah lebih besar dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, dibandingkan sisanya yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini	Penelitian tersebut sama dengan penulis terdapat pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah.	objek penelitian, subjek penelitian, hasil pembahasan
2.	Deti Kurniyasih, Tiris Sudartono. Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Vol.8 No.2 Tahun 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Wanaraja-Garut	besaran pengaruh kualitas pelayanann terhadap tingkat kepuasan nasabah berdasarkan perhitungan R square sebesar 0.948 atau 94,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan	Penelitian tersebut sama dengan penulis terdapat pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah.	Objek penelitian, subjek penelitian, hasil pembahasan

			Pelanggan pada Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut mampu dipengaruhi oleh Kualitas		
3.	Ibrahim Adam, I Made Sumartana. MBE Vol. 4 No. 1 Maret 2018: 55 - 61	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar	pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bisa dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,771. Hasil dari uji t, diketahui nilai t-hitung sebesar 10,218 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,98498. Hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Maka hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Denpasar.	Penelitian tersebut sama dengan penulis terdapat pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah.	Objek penelitian, subjek penelitian, hasil pembahasan

Sumber: Dikumpulkan dari beberapa sumber, 2024

2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber: Dikembangkan untuk penelitian, 2024

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

Dalam hal ini, bank perlu memperhatikan aspek-aspek yang dianggap penting oleh para nasabah untuk meningkatkan kepuasan mereka. Evaluasi terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan nasabah menjadi penting bagi Perusahaan. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi, antara lain

1. *tangible* (berwujud)
2. *reliability* (kehandalan)
3. *responsiveness* (ketanggapan)
4. *assurance* (jaminan)
5. *empathy* (empati)

Kelima dimensi ini akan berdampak langsung pada Tingkat kepuasan nasabah, sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari bank, menurut Kotler (2016:218) kepuasan adalah keadaan perasaan senang atau kecewa.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari persoalan yang dihadapi dalam penelitian ini yang kebenarannya masih lemah atau bersifat dugaan Menurut Santoso (2010:45). Berdasarkan deskripsi teoritis dan penelitian yang relevan

serta kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H0 = Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya