

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dalam pelayanan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayanan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.¹⁴

Pelayanan merupakan suatu bentuk pemberian yang diberikan oleh perusahaan baik terhadap pelayanan produk maupun terhadap jasa yang ditawarkan sehingga nasabah berminat untuk melakukan transaksi pada perusahaan tersebut dengan demikian pelayanan mempengaruhi meningkatnya minat nasabah pada perusahaan.¹⁵

Dalam Buku *customer service excellent*, Menurut Kasmir:2017 dikemukakan bahwa Pelayanan merupakan sebagai tindakan atau

¹⁴ Wirdayanti Wahab., "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru". (Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017). hlm 56.

¹⁵ Adam Husaien. 2013. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Unit Motor'Centre Financing Motor Samarinda.". Fakultas Ekonomi Manajemen:Universitas 17 agustus 1945,Samarinda Indonesia. hlm 340.

perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. pelayanan dapat dibagi menjadi dua yaitu :¹⁶

- a. Pelayanan ke dalam artinya, pelayanan antar karyawan dengan karyawan yang mendukung pelayanan terhadap pelanggan. atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.
- b. Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

2. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti karyawan yang bertugas melayani sebagai berikut, (Kasmir, 2017)¹⁷

- a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan atau nasabah sangat tergantung pada karyawan yang melayani. karyawan harus ramah sopan, dan menarik dalam melayani nasabah. disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana. karyawan harus memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik untuk bertransaksi, demikian juga dengan cara kerja karyawan harus

¹⁶ Kasmir. 2017 .*Customer Services excellent: Teori dan Praktik* .hlm 47-48.

¹⁷ Ibid .hlm.67-71.

rapi cepat, sehingga tidak ada yang dapat meminimalkan kesalahan dalam melakukan pelayanan.

b. Tersedia Sarana dan Prasarana baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani dengan baik, untuk melayani pelanggan hal yang penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki dengan sarana dan prasarana yang lengkap akan mengakibatkan pelanggan betah untuk nerurusan dengan perusahaan dalam berada di ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Artinya dalam melayani kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani sampai tuntas atau selesai. pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera ambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Artinya dalam melayani pelanggan yang diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada pada bank itu sendiri. layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. kemudian karyawan harus

dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman dengan pelanggan. komunikasi juga harus dapat membuat nasabah senang, sehingga jika pelanggan ada masalah tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas, sehingga tidak timbul salah paham. komunikasi sangat penting karena karyawan berhubungan langsung secara fisik, demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lembut, bahasa yang digunakan tidak bertele-tele dan komunikasi juga didukung oleh alat komunikasi dalam yang sempurna terutama kualitas suara.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. pada dasarnya menjaga rahasia nasabah berarti menjaga rahasia perusahaan. oleh karena itu karyawan harus mampu menjaga kerahasiaan nasabah terhadap siapapun yang tidak memiliki kepentingan. menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah pada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan Kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan atau nasabah atau kemampuan dalam bekerja. kemampuan dalam bekerja akan mampu

mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. karyawan yang lamban akan membuat pelanggan bosan dan marah. usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat dengan cara mendengar terlebih dulu keinginannya.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Kepercayaan Calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. demikian pula untuk menjaga pelanggan lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaan. semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya. setiap pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan sehingga menimbulkan kepercayaan dengan meningkatkan kepercayaan dan mempertahankan kepercayaan. dengan demikian setiap perusahaan harus memberikan pemahaman, pengertian, dan pengetahuan kepada seluruh karyawan tentang pelayanan yang baik. karyawan perlu dilatih terlebih dahulu agar pemahaman tentang pelayanan yang baik dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya dan juga pengalaman dibidangnya sehingga disamping karyawan mendapatkan teori dan juga pengalaman dari para pelatuhnya.

3. Etiket Dalam Pelayanan Nasabah

Secara umum cara etiket dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dalam rangka pelayanan sebagai berikut: (Kasmir,2017)¹⁸

- a. Mengucapkan Salam, artinya mengucapkan salam pada saat ketemu dengan pelanggan seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore dan assalamualaikum.
- b. Mempersilakan Tamu, artinya setelah mengucapkan salam segera mempersilakan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan.
- c. Bertanya tentang keperluan nasabah, artinya setelah dipersilakan duduk nasabah, karyawan menanyakan keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
- d. Bila ingin menyuruh ucapkan kata maaf, artinya Untuk hal-hal yang dianggap perlu menyuruh pelanggan, biasakan dan mulailah dengan ucapkan maaf. namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh pelanggan.
- e. Pada saat urusan selesai ,artinya ucapkan terimakasih kepada pelanggan jika telah selesai melayani pelanggan.

4. Dimensi Pelayanan.

Menurut (Riyanto, 2012) Pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur pelayanan. Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:¹⁹

¹⁸ Ibid.hlm 117-118

¹⁹ Suparman, Vina islami,dan Fera Nelfianti. 2019. “*Service Excellen*”. Yogyakarta: Graha Ilmu, edisi pertama cet-1

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d. *Assurance* (Keyakinan)

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. misalnya Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan Karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

5. Konsep Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan berdasarkan hadist dan al-qur'an yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik. (M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, 2015 : 9).²⁰

a. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberika pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

Rasulullah sabdanya : “Dari Abu Qatadah RA, dari Rasulullah SAW, beliau berada di antara para sahabat seraya berkata, 'Sesungguhnya berjuang atau berjihad di jalan Allah dan beriman kepada-Nya adalah sebaik-baik perbuatan.' Tiba-tiba seorang lelaki berdiri dan bertanya kepada beliau, "Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?" Rasulullah menjawab, "Benar. Apabila kamu

²⁰ Danang Kurniawan . “*Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah*”.
Tawazun: Journal of Sharia Economic Law. Volume 3, Nomor 1, Maret 2020 .hlm.68-70

terbunuh di jalan Allah dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena-Nya, maka semua dosamu akan diampuni." Lalu Rasulullah SAW bertanya, "Apa pertanyaanmu tadi?" Laki-laki itu mengulangi pertanyaannya, "Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?" Rasulullah menjawab, "Benar. Itupun kalau kamu dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena Allah, maka semua dosamu akan diampuni, kecuali utang. Itulah yang disampaikan Jibril kepadaku." (HR. Muslim).

b. Sesuai pelayanan dengan Syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus sesuai dengan syariah dan termasuk produk yang dijual. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah, yaitu (Mukinim, 2011).

- a. Prinsip persamaan (*Al-Musawah*) yaitu yang tidak membedakan Pelayanan Terhadap nasabah.

يَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ
شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَىٰكُمْ

إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal. (QS : Al-Hujarat ayat 13).

- b. Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ

وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya : orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS : Al-Hujarat ayat 10).

- c. Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*) yaitu bentuk prinsip ini dalam pelayanan, misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari nasabah.

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَوَاصَوْا

بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ ﴿١٧﴾

Artinya: dan Dia (tidak pula) Termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang. (QS : Al-Balad ayat: 17)

- d. Prinsip tolong-menolong (*At-ta'awun*) yaitu menolong kesusahan nasabah

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ﴿١٨﴾

أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ

غَيْرِ مَحْلِيٍّ الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١٩﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS : Al-Maidah ayat: 1).

c. Melakukan yang terbaik.

يَأْتِيهَا إِلَّا نَسْنُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدًّا فَمَلَقِيهِ ﴿٢٠﴾

Artinya Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu,

Maka pasti kamu akan menemui-Nya.(QS Al- Al- Insyiqaq ayat 6)

Ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan keras untuk mencapai kesenangan. Maka setiap melakukan aktivitas dan pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Bank, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati. Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para nasabah baik suasana hati, sikap serta perilakunya.

B. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, pelanggan akan puas.²¹

Fasilitas merupakan salah satu aspek yang sangat penting baik fasilitas yang ada di bank maupun fasilitas layanan yang diberikan di suatu perusahaan tujuannya meningkatkan kepuasan dan memberikan suasana yang menyenangkan dan nyaman saat berada pada suatu perusahaan tersebut. maka dengan adanya fasilitas maka dengan begitu

²¹ William, Tiurniari Purba."Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda dikota Batam". (Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020). hlm. 1989.

dapat meningkatkan rasa nyaman nasabah terhadap fasilitas yang diberikan pada perusahaan tersebut.

2. Unsur Unsur yang Dipertimbangkan dalam menentukan Fasilitas

a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial.

Aspek- aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai orang yang melihatnya. seperti gedung pada bank dan lingkungan pada bank tersebut, dan juga area parkir yang ada pada bank.²²

b. Perencanaan Ruangan.

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan pada bank, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti perencanaan ruangan dalam bank baik dan tertata sehingga membuat nasabah merasa puas dan nyaman berada dalam ruangan bank tersebut.

c. Perlengkapan/Perabotan.

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya. Contohnya barang-barang perlengkapan pada

²² Ninik Sriyani, Achmad Sukmah Hidayat..” *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & Coference Center* “. (Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi.:Universita PGRI Madiun. Vol 7 Maret 2017). hlm.34

bank seperti meja kursi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan sebagainya.

d. Tata Cahaya.

Tata cahaya yang di maksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai aktifitas yang di lakukan dalam ruangan serta suasana yang di inginkan. Artinya tata cahaya bank pada siang hari yang indah dalam berada dalam ruangan sehingga membuat nasabah nyaman berada dalam ruangan bank.

e. Warna

Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks. artinya warna desain pada bank atau disuatu perusahaan melambangkan kenyamanan dalam berada di dalam ruangan sehingga menimbulkan kesan rileks berada diruang tunggu bank.

f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu. Artinya pesan pesan yang disampaikan secara grafis bisa berbentuk komunikasi yang disampaikan dengan baik antar nasabah dengan penampilan yang baik profesional ditambah pemilihan warna dan lambang atau tanda pada bank maka bank tersebut bisa dikenal dalam kalangan masyarakat.

3. Faktor-Faktor Fasilitas

Terdapat beberapa Faktor yang mempengaruhi fasilitas jasa adalah sebagai berikut: (Tjiptono, 2006)

a. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan didesain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

b. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

c. Fleksibelitas

Fleksibelitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relative besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang.

d. Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

e. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat (terutama masalah social dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

f. Biaya Konstruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan.²³

C. *Self Service Technology*

Berikut adalah penjelasan Mengenai Teori-Teori yang diambil. Bagian ini berfungsi untuk membangun Konsep dan Teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian ini.

1. Pengertian *Self Service Technology*

Self service technology secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung (*Meuter et al., 2000*).

Penggunaan teknologi *self-service technology* (SST), seperti online system, yang biasanya berbasis teknologi merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggannya yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya. Hal tersebut dijelaskan oleh *Fitzsimmons* (2003:144) bahwa konsep pelayanan yang bermula dari original face to face dengan pelayanan yang harus bertemu langsung berevolusi menjadi trend bahwa pelayanan bisa difasilitasi dengan menggunakan teknologi.²⁴

²³ Edi Haryanto. "pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan penggunaan jasa layanan pada kantor samsat manado".(Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013).Hlm. 752-753

²⁴ Banar Suryo Wicaksono Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi. "Pengaruh *Self-Service Technology* terhadap kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)." Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 25 No. 2 Agustus 2015.hlm 2.

Self service technology merupakan sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri sehingga dengan adanya layanan teknologi ini maka mempermudah nasabah tanpa harus mengantri ke bank dan mudah digunakan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi.

2. Layanan *Self Service Technology*

Dalam pelayanan teknologi banyaknya nasabah lebih memilih tidak tatap muka sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi yang bisa digunakan dengan tujuan untuk membuat transaksi layanan lebih akurat, nyaman, dan lebih cepat. Layanan *self service technology* (SST) yang digunakan yaitu:

a. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan sebagai layanan perbankan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan mempermudah nasabahnya dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi bank itu sendiri yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. dengan adanya *mobile banking* memudahkan dalam melakukan transaksi seperti transaksi pembayaran, melihat informasi saldo dan maupun transfer antar rekening bank.²⁵

b. *Internet banking.*

Internet banking merupakan suatu aktivitas perbankan yang menggunakan internet sebagai sarana untuk

²⁵ Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. “Pengaruh kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan nasabah pada bnak bri KCP kayu tangi Banjarmasin”.(Jurnal INTEKNA, Volume 19 , 2 Nov 2019). hlm. 102

melakukan transaksi antara nasabah dengan suatu bank. *Internet banking* suatu layanan yang diberikan kepada nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dalam hal ini nasabah harus memiliki peralatan untuk membuka browser internet dan terhubung dengan jaringan internet itu sendiri. Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas internet banking milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktivitas perbankan melalui website bank bersangkutan.²⁶

c. ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM merupakan suatu layanan teknologi yang mana dapat digunakan waktu 24 jam dengan Kartu ATM/Debit Visa Bank Sumsel Babel syariah adalah kartu khusus yang diberikan oleh Bank kepada pemilik Rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas Rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada Rekening atau menambah dana ke rekening yang dituju.²⁷

Kegunaan atm mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi baik mengambil uang dan mengecek tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh karyawan

²⁶ Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi." *pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)*". (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 1(2 April 2013)). hlm.4.

²⁷ Bank Sumsel Babel Syariah. 2013." *ATM Bank Sumsel Babel Syariah*". <https://www.banksumselbabel.com/syariah/>. diakses pada tanggal 16 juni 2021.

bank sehingga membuat nasabah bahwa layanan teknologi yang diberikan bank dapat membuat nasabah kemudahan kapapun melakukan transaksi keuangan.

d. *SMS Banking*

SMS Banking adalah Layanan Perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan SMS (*Short Message Services*) telephon selular.

SMS Banking mengandalkan jaringan provider telepon seluler sehingga *SMS Banking* hampir dapat anda gunakan dimana saja dan kapan saja. *SMS Banking* dari Bank Sumsel Babel begitu fleksibel namun tetap aman dan bisa dilakukan dimana saja, setiap saat dari ponsel/handphone anda.²⁸

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan kinerja bank yang dirasakan dengan harapan sebelum menggunakan jasa bank tersebut. Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya untuk nasabahnya yang sesuai ekspetasi dengan apa yang diharapkan nasabah maka nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi

²⁸ Bank Sumsel Babel Syariah. 2013." *SMS Banking* Bank Sumsel Babel Syariah. <https://www.banksumselbabel.com/syariah/>. Diakses Pada Tanggal 16 Juni 2021.

dengan baik. Dan tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.²⁹

Menurut Yazid dalam Efendi Pakpahan (2013: 36), kepuasan adalah merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan untuk kerja yang senyatanya. Sedangkan menurut Buttle dalam Efendi Pakpahan (2013:67), kepuasan pelanggan adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karna pengalam mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagai kecil pengalaman itu.³⁰

Secara umum kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. artinya apa yang diharapkan dapat diacapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. harapan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, hanya saja tingkat kepuasan tergantung tingkat harapannya. adanya tingkat kepausan ini biasanya diperoleh dari pelanggan membandingkan dengan pengalaman menggunakan produk atau jasa yang sama dengan produk asing. Dalam Praktiknya apabila pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan, maka ada dua keuntungan yang diterima bank yang menggunakan produk bank yaitu: (kasmir, 2017).

a) Mempertahankan Nasabah Lama

Artinya, nasabah atau pelanggan yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke perusahaan lain) atau dengan kata lain pelanggan loyal kepada

²⁹ Cokorda Istri Agung Krisna Dewi I I Gede Merta Sudiarta. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali*”. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia E-Jurnal Manajemen Unu volume 7 no 8, 2018). hlm. 4542.

³⁰ Effendy. 2013. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar). hlm 36

perusahaan atau bank. mempertahankan pelanggan atau nasabah yang lama bukan saja penting tetapi merupakan kewajiban. perusahaan berusaha sekuat tenaga agar pelanggan atau nasabah tidak lari ke perusahaan atau bank lain. kegagalan pelanggan lama merupakan kegagalan yang dianggap sangat serius.

- b) Kepuasan Nasabah lama akan menular kepada nasabah baru.

Artinya, diharapkan pelanggan atau nasabah yang lama akan menarik pelanggan atau nasabah yang baru dengan berbagai cara. Seperti dikemukakan *Richens* yang mengatakan kepuasan pelanggan atau nasabah dengan cara memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga dapat cepat menular ke pelanggan atau nasabah lain dan berpotensi menambah pelanggan atau nasabah baru.³¹

2. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Dalam praktiknya untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan atau nasabah terhadap suatu layanan yang diberikan dapat dilakukan dengan berbagai cara. (Kasmir:,2017)³²

Menurut kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan pelanggan atau nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya.

³¹ Ibid. hlm 236

³² Ibid. hlm. 242-243

Untuk itu, perlu adanya system keluhan dan usulan, dimana pelanggan mengisi formulir keluhan dan memasukkan ke dalam kontak saran yang telah disediakan. manajemen melalui karyawan atau pengawas dapat juga mencatat setiap keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan dalam suatu periode tertentu.

b. *Survey* Kepuasan konsumen

Survey Kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode.

Dalam hal ini manajemen secara berkala perlu melakukan *survey* kepada pelanggan, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. dengan adanya *survey* ini akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan, dimana titik lemah atau kekurangannya.

c. Konsumen Samaran

Konsumen Samaran merupakan karyawan perusahaan atau pelanggan yang ditugaskan untuk menyamar guna memperoleh informasi tentang perusahaan pesaing. dalam kasus ini manajemen dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan atau nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana cara karyawan melayani pelanggan sesungguhnya. penyamaran ini untuk melihat secara nyata kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaiknya dilakukan beberapa kali dengan kasus yang berbeda.

d. Analisis mantan pelanggan

Artinya cara seperti ini dapat dilakukan dengan melihat catatan pelanggan atau nasabah yang pernah menjadi pelanggan tetapi sekarang tidak lagi (ke luar atau tidak pernah membeli lagi). cara seperti ini sangat berguna untuk mengetahui mengapa mereka tidak lagi menjadi pelanggan kita. usahakan menanyakan alasan mereka tidak datang atau tidak pernah membeli atau menggunakan prodk kita. analisis pelanggan ini sangat sangat penting mengingat yang ditanyakan adalah mereka yang sudah pernah menjadi pelanggan, apalagi yang dulunya pelanggan loyal.

Menurut *Hawkins* dan *Lonney* dalam Tjtono (2011) ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:³³

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk meminta pelanggan menilaiproduk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staff layanan pelanggan.

³³ Kusumasitta."Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bagi Pengunjungan Museum ditaman Mini Indonesia Indah". (Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa,2014). hlm 161.

c. Kesesuaian harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian harapan pelanggan terhadap kinerja jasa atau produk pada perusahaan, dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan seperti keramahan atau kesopanan, dan kecepatan dalam pelayanan.

d. Minat Pembelian Ulang

Yaitu kepuasan pelanggan diukur dan menayakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kesiediaan untuk Merekomendasi

Yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarga atau masyarakat menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan sehingga melalui kepuasan itu pelanggan akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut sehingga pada akhirnya akan merekomendasikan jasa perusahaan pada orang lain.

f. Ketidakpuasan pelanggan

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah yang akan digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi complain, defections atau beralih ke pesaing perusahaan lain dan pengembalian produk.

3. Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan Merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga Yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak Perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa

Cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.³⁴

³⁴ Dr. Meithiana Indasari. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Unitomo Press.

E. Penelitian Pendahuluan

Penelitian yang pertama oleh Januarisya, Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank bca KCU Pusat kota malang). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁵

Yang kedua, yaitu penelitian oleh Irsan Andri Siregar judul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang padangsidempuan. Hasil penelitian yaitu bahwa kualitas pelyanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³⁶

Yang ketiga penelitiannya oleh Handini Khaerunnisa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan demikian, hasil penelitiannya menyatakan terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.³⁷

Yang keempat penelitiannya oleh Zulfikri Charis Darmawan,dan Ahmad Ajib Ridlwan berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah.³⁸

³⁵ Januarisya, Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank bca KCU Pusat kota malang)". (Jurnal administrasi bisnis (JAB) VOL 41, 2016). hlm 37-42.

³⁶ Irsan andri siregar. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri cabang padangsidempuan". (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman, 2018). hlm. 99-113

³⁷ Handini Khaerunnisa. 2013-2014." Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah.". (Jurnal Studia Akutansi dan Bisnis.vol 1). hlm.47-60.

³⁸ Zulfikri Charis Darmawan,dan Ahmad Ajib Ridlwan,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018). hlm.107-115

Yang kelima, penelitian oleh Chandra Satria, Doly Nofiansyah dan Nelson Mandela yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Sumsel Palembang. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁹

Yang keenam penelitian oleh Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar. Hasil penelitiannya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu.⁴⁰

Yang ketujuh penelitian yang dilakukan Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagyo Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota Kediri. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di kota Kediri.⁴¹

Yang kedelapan penelitiannya yaitu Wirdayanti Wahab yang berjudul tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah

³⁹ Chandra Satria, Doly Nofiansyah, Nelson Mandela, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR Sumsel Palembang”. (Jurnal of Islamic Economy and Banking, 2020). hlm.1-13.

⁴⁰ Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar”. (E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5). hlm 1-13.

⁴¹ Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online di Kota Kediri”. (Kediri: Universitas Kediri, 2018). hlm.208-224

dikota pekanbaru. hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁴²

Yang kesembilan penelitiannya oleh Yulian Belinda Ambarwati yang berjudul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang undaan Surabaya. Hasil Penelitiannya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pt Bank Central Asia (BCA) Tbk cabang Undaan Surabaya.⁴³

Yang kesepuluh penelitiannya Adam Husaien berjudul pengaruh pelayanan terhadap kepauan naabah unit *motor'centre financing* samarinda. Hasil penelitian pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) *Unit Motor's Centre (UMC) Plaza Motor*.⁴⁴

Yang kesebelas oleh Ria Octavia yang berjudul tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasbah terhadap loyalitas nasabah pada PT bank index lampung. Hasil penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah,⁴⁵

Yang Keduabelas Cokorda Istri Agung Krisna Dewil I Gede berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Pt bank

⁴² Wirdayanti wahab. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah”. (Aqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017). hlm 55-66.

⁴³ Yulian Belinda Ambarwati .”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang undaan Surabaya”. (akrual:jurnal akutansi. 6(1) (2014)). hlm. 83-103

⁴⁴ Adam Husaien. 2013. “Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah unit *motor'centre Financing motor samarinda*.”. fakultas ekonomi manajemen: Universitas 17 agustus 1945,Samarinda Indonesia. hlm 339-344.

⁴⁵ Ria Octavia. “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasbah terhadap loyalitas nasabah pada PT bank index lampung”. (Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 13, No. 1, April 2019). hlm 35–39

pembangunan daerah bali. hasil penelitiannya yaitu Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁶

Yang ketigabelas oleh William, Tiurniari Purba. judulnya tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda dikota batam. Hasil penelitiannya Variabel Fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.⁴⁷

Yang keempatbelas oleh Ade Syarif Maulana judulnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT tol. Hasil penelitiannya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan⁴⁸

Yang kelimabelas Saenewati Oetama,dan Desy Herlina Sari berjudul Pagaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT bank mandiri (persero) Tbk. hasil penelitiannya menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah⁴⁹

Yang keenambelas oleh Luh Ayu Mulyaningsih, dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana yang berjudul tentang pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp didenpasar. hasil

⁴⁶ Cokorda Istri Agung Krisna Dewi I Gede Merta Sudiarta. “*pengrauh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Pt bank pembangunan daerah bali*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia .(E-Jurnal Manajemen Unu volume 7 no 8, 2018). hlm. 4539- 4569.

⁴⁷ William, Tiurniari Purba.”*Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda diKota Batam*”. (Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020). hlm. 1987-1996.

⁴⁸ Ade Syarif Maulana. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Esa Unggul Jakarta.(Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016). hlm.113-125

⁴⁹ Saenewati Oetama,, Desy Herlina,”*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit*”.(Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, 2017).hlm. 59-65.

penelitiannya variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank OCBC NISP di Denpasar.⁵⁰

Yang Ketujuhbelas oleh Ninik Srijani, Achmad Sukmah Hidayat yang berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & Coference Center. hasil penelitiannya Terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Aston Madiun Hotel & Conference Center.⁵¹

Yang kedelapanbelas oleh Arifin, Rahmawati Riantisari, dan Sugiyono yang berjudul tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur, Jawa Tengah. hasil penelitiannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁵²

Yang kesembilanbelas penelitiannya oleh Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan pada objek Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya. bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata CRU Sampoiniet Hasil penelitiannya bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.⁵³

Yang Keduapuluh penelitiannya oleh Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. Berjudul tentang Pengaruh kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. hasil

⁵⁰ Luh Ayu Mulyaningsih, dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp di Denpasar. (E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016). hlm. 1-30.

⁵¹ Ninik Srijani, Achmad Sukmah Hidayat..” Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & Coference Center “. (Jurnal Penelitian ilmu ekonomi:Universita PGRI Madiun. vol 7 maret 2017). hlm 31-38

⁵² Arifin, Rahmawati Riantisari, Sugiyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur,jawa tengah".(Jurnal Manajemen, 2 desember 2020). hlm.16-25

⁵³ Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana. 2018."Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan pada objek Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya". (Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen : Sstudi manajemen).hlm 1-10

penelitiannya kualitas pelayanan Mobile banking terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada banj bri kcp kayu tangi banjarmasir.⁵⁴

Yang Keduapuluh satu penelitiannya oleh Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi. Berjudul tentang pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang. Hasil penelitiannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁵⁵

Yang keduapuluh dua oleh penelitian dilakukan oleh Banar Suryo Wicaksono Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). Hasil penelitiannya menyatakan *self-service technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁵⁶

Yang keduapuluh tiga oleh Cindy Claudia Kho yang berjudul Pengaruh *self service Technology Quality (SSTQUAL)* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa pada fasilitas input online difakultas bisnis dan ekonomika universitas Surabaya. hasil penelitiannya menyatakan bahwa Self Service Technology tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.⁵⁷

⁵⁴ Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayutangi Banjarmasin”. (Jurnal INTEKNA, Volume 19 , 2 Nov 2019). hlm. 69 - 133

⁵⁵ Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi.” *Pengaruh Penggunaan Internet Banking. Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)*”. (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 April 2013). hlm.1-9

⁵⁶ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. “*Pengaruh Self Service-Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.* (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”. (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 agustus 2015).hlm.1-10.

⁵⁷ Cindy Claudia Kho. ”*Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fasilitas Input Online di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya*”. (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 2017). hlm. 675-690.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Januarisya, Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah (Studi pada nasabah tabungan Bank bca KCU Pusat kota malang).	Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian dengan penulis terdapat pada variabel terikatnya yaitu meneliti terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan dengan penulis bahwa penelitian tersebut lebih focus pada kualitas pelayanan dan dampaknya dan loyalitas pada nasabah. sedangkan penulis focus pada tiga variabel bebas
2.	Irsan Andri Siregar (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang padangsidimpu	kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian tersebut pada penulis sama sama meneliti terhadap	Perbedaan bahwa penelitian tersebut focus ke satu variabel bebas dan penulis lebih focus

		an		kepuasan nasabah	dan memiliki tiga variabel bebas
3.	Handini Khaerunnisa (2013-2015)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	terdapat pengaruh langsung pelayanan prima (<i>Service Excellence</i>) terhadap kepuasan nasabah (<i>Customer Satisfaction</i>)	Terdapat persamaan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Terdapat satu variabel bebas sedangkan penulis hanya terdapat tiga variabel bebas.
4.	Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pada variabel terikat yaitu sama sama terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pada variabel bebasnya hanya satu sedangkan penulis terdapat variabel bebasnya tiga
5.	Chandra Satria Doly Nofiansyah Nelson Mandela (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Sumsel Palembang	kualitas pelayanan teller memiliki pengaruh terhadap kepuasaan nasabah pada PT. Bank Perkredita	Terdapat persamaan pada variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Terdapat perbedaan yaitu variabel bebasnya memusatkan dan terfokus pada pelayanan teller saja

			n Rakyat Sumsel, Palembang ..		sedangkan penulis focus ke pelayanan pada bank dan lokasinya berbeda
6.	Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar	terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu	Terdapat pada variabel terikat sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Terdapat variabel bebas sama sama tiga variabel tetapi hanya variabel X1 dan X2 saja yang berbeda dan lokasi penelitiannya berbeda
7.	Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagyo (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online gojek dikota Kediri	variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online GoJek di kota kediri.	Penelitian dan penulis mempunyai kesamaan pada variabel terikat yaitu terhadap kepuasan nasabah	Terdapat dua variabel bebas sedangkan penulis tiga variabel bebas.
	Wirdayanti wahab (2017)	pengaruh kualitas pelayanan	kualitas pelayanan berpengaruh	Terdapat pada variabel	Lokasi penelitiannya berbeda

		terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah	h terhadap kepuasan nasabah	terikat yaitu sama sma meneliti terhadap kepuasan nasabah	
8.	Yulian Belinda Ambarwati (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang undaan Surabaya	kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya	Memiliki persamaan sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitiannya berbeda dibanding penulis
9.	Adam Husaien (2013)	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah unit motor'centre Financing motor samarinda.	Bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Unit <i>Motor's Centre (UMC) Plaza Motor.</i>	Terdapat persamaan pada variabel bebas sama sama meneliti variabel pelayanan.	Lokasi penelitian berbeda dengan penulis

9	Ria Octavia (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT bank index lampung	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah	Persamaan terdapat pada variabel satu yaitu sama-sama meneliti terhadap pelayanan	Peneliti hanya focus pada satu variabel sedangkan penulis focus pada tiga variabel yang akan diteliti.
10	Cokorda Istri Agung Krisna Dewil I Gede, (2018).	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Pt bank pembangunan daerah bali.	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Sama-sama meneliti variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Lokasi penelitian berbeda sama penulis
11	William, Tiurniari Purba. (2020)	kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda dikota batam pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap	kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda dikota batam terdapat pengaruh kualitas Pelayanan	terdapat persamaan variabel terikat yaitu terhadap kepuasan nasabah. Persamaan variabel terikat	Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian. Penelitian hanya focus pada dua variabel sedangkan

	Ade Syarif Maulana (2016)	kepuasan pelanggan PT tol	maka akan berpengaruh terhadap kenaikan Kepuasan	terhadap kepuasan konsumen	penulis focus pada tiga variabel yang akan diteliti
12	Saenewati Oetama,dan Desy Herlina Sari (2017)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT bank mandiri (persero) Tbk disampit	Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat persamaan sama sama meneliti terhadap kepuasan nasabah	Lokasi penelitiannya berbeda dengan penulis.
13	Luh Ayu Mulyaningsih, dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016)	pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasana nasabah pada bank ocbc nisp didenpasar	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar.	Terdapat persamaan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.	Terdapat dua variabel yang akan diteliti sedangkan penulis tiga variabel.

14	Ninik Srijani, Achmad Sukmah Hidayat (2017)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Diaston Madiun Hotel & <i>Coference Center</i> .	Terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Aston Madiun Hotel & <i>Conferenc e Center</i>	Terdapat pada satu variabel bebas sama sama meneliti fasilitas dan variabel terikat yaitu kepuasan pada pelanggan	Lokasi penelitian berbeda dengan penulis terfokus pada bank
15	Arifin, Rahmawati Riantisari, dan Sugiyono (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur, jawa tengah	Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Taman Wisata Candi Borobudur	Terdapat persamaan sama sama meneliti kualitas pelayanan dan fasilitas.	Terdapat perbedaan variabel hanya dua variabel bebas sedangkan penulis terdapat tiga variabel bebas.

16	Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana (2018)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan pada objek Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya.	variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Terdapat persamaan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Terdapat variabel bebas hanya satu meneliti sedangkan penulis tiga variabel bebas
17	Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan nasabah pada bank bri KCP kayu tangi Banjarmasin	kualitas pelayanan M-banking terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank bri kcp kayu tangi banjarmasir	Persamaan terdapat pada variabel terikat yaitu kepuasan nasabah	Perbedaan terdapat pada lokasi peneliti dan terdapat satu variabel dibandingkan sama penulis.
18	Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi. (2013)	Pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)	Terdapat pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah.	Mempunyai kesamaan dalam variabel terikat	Variabel bebas terdapat satu variabel dibanding penulis dan variabel bebasnya berbeda dengan penulis

19	Banar Suryo Wicaksono Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi (2015)	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)	<i>Self-service technology</i> terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat persamaan variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah.	Terdapat perbedaan lokasi yang diteliti.
20	Cindy Claudia Kho (2017)	Pengaruh <i>self service Technology Quality (SSTQUAL)</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa pada fasilitas input online difakultas bisnis dan ekonomika universitas Surabaya	<i>Self-Service Technology quality SSTQUAL</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	Terdapat variabel bebasnya sama-sama akan meneliti <i>self service technology</i>	Terdapat perbedaan penulis meneliti tiga variabel sedangkan penelitian sebelumnya meneliti hanya satu variabel bebas.

F. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan yaitu serangkaian kegiatan yang diperoleh dari suatu pihak ke pihak lain untuk mencapai kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan sering kali menggunakannya sebagai alat untuk menarik minat nasabah (Ratnasari & Aksa, 2011).

Dari penelitian Zulfikri Charis Darwanan dan Ahmad Ajib Ridlwan (2017) berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah memperlihatkan bahwa Variabel Kualitas pelayanan terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan bank harus menerapkan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat dan tepat sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah. pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan disuatu bank maka semakin meningkat kepuasan pada diri nasabah.

H1 : Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.

Fasilitas merupakan peranan yang sangat penting disuatu bank baik fasilitas yang di bank maupun fasilitas perbankan untuk terciptanya memenuhi kebutuhan maupun keinginan nasasabahnya. Dari penelitian Saenewati oetama dan Desy Herlina (2017) Bahwa menyatakan terdapat pengaruh antara fasiilitas terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik kualitas fasilitas yang ditawarkan pada nasabah maka semakin tinggi

tingkat kepuasan pada diri nasabah sehingga bisa menunjang keberhasilan bank tersebut.

H2 : Terdapat pengaruh Antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

3. Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah

Self Service Technology sangat penting untuk perkembangan bank sehingga yang membedakan dengan yang lainnya adalah layanan berbasis *technology*. Dari penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi (2015) bahwa variabel *Self service technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. kesimpulannya semakin baik kualitas layanan teknologi yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan nasabah sehingga dengan begitu menciptakan kemudahan penggunaan dengan dilakukan secara mandiri dan tingkat keamanannya terjamin bagi pengguna dan mempermudah transaksi sehingga dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank.

H3: Terdapat pengaruh antara *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah.

G. Kerangka Berpikir

Kepuasan nasabah pada Bank merupakan suatu aspek yang sangat penting agar terciptanya rasa puas dan citra yang baik pada nasabah yaitu dengan lebih memperhatikan apa saja yang diperlukan nasabahnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank jika sudah memberikan pelayanan yang baik dan diutamakan maka berpengaruh terhadap variabel terikatnya.

fasilitas dan *self service technology* yang berkualitas dan dapat dikatakan sangat baik jika sudah terpenuhnya harapan atau sudah terpenuhnya kebutuhan (keinginan) nasabah maka berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang mana berkaitan dengan indikator atau pernyataan dari

masing masing variabel X terhadap variabel Y sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank dengan begitu tingkat kepuasan nasabah semakin tinggi dengan kepercayaan dan minatnya nasabah terhadap bank. Berdasarkan pertimbangan berikut, maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir
Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah
Palembang

