

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPR KERTA ARTHA MANDIRI KEPANJEN MALANG**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



Disusun oleh :

ROZALI

(1561201035)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG**

2022

HALAMAN JUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPR KERTA ARTHA MANDIRI KEPANJEN MALANG

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA



Disusun oleh :

ROZALI

(1561201035)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah Bpr Kerta Artha Mandiri Kepanjen Malang

Nama : Rozali

NIM : 1561201035

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

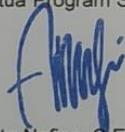
Prodi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
Di Depan Dosen Penguji
Malang, 26 Desember 2022

Mengetahui dan Menyetujui

Ketua Program Studi Manajemen



Adita Nafisa, S.E., M.M
NIDN.0724068802

Dosen Pembimbing



Ismi Iftikad, S.Pd., M.M.Sc., M.Ec
NIDN.0704048907

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Disusun oleh

Nama : Rozali

NIM : 1561201035

Telah dipertahankan di depan penguji, pada:

Hari, Tanggal : Jum'at, 3 Februari 2023

Pukul : 13.00-14.00

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah Bpr Kerta Artha Mandiri Kepanjen Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Dinyatakan LULUS

SUSUNAN MAJELIS PENGUJI

Ketua Majelis Penguji



M. Yusuf Azwar, S.E., M.M
NIDN.0713047901

Majelis Penguji



Adita Nafisa, S.E., M.M
NIDN.0724068802

Anggota Majelis Penguji



Ismi Iftikad, S.Pd., M.M.Sc., M.Ec
NIDN.0704048907

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



M. Yusuf Azwar, S.E., M.M
NIDN.0713047901

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, pada naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah dari orang lain yang digunakan sebagai syarat memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini terbukti ditemukan unsur-unsur menyalin atau meniru, maka saya akan bersedia untuk pembatalan pada skripsi saya, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi atau vokasi terbukti merupakan jiplakan, maka akan dicabut gelarnya. Kemudian pada pasal 70 yang berbunyi: lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapat gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan paling lama dua tahun atau dipidana denda paling banyak Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Malang, 26 Desember 2022
Yang menyatakan



Rozali

**Skripsi ini saya persembahkan kepada
Orang tua tercinta Kakak yang saya sayangi,
Beserta keluarga yang senantiasa mendo'akan dan
Memberikan dukungan untuk kesuksesan putranya.
Tidak lupa pula Teman-teman yang senantiasa membantu,
menyemangati dan memberikan motivasi.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT. yang senantiasa memberikan limpahan nikmat, rahmat, hidayah, serta Inayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama yang sempurna dan menjadi rahmat bagi seluruh alam.

Tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi syarat kelulusan guna mendapatkan gelar S1. Dalam proses penyelesaian skripsi ini ada beberapa hambatan yang peneliti jumpai namun akhirnya bisa terselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada kedua Orang tua tercinta yang senantiasa memanjatkan do'a dan memberikan dukungan untuk kesuksesan putranya.

1. Bapak Drs. Imron Rosyadi Hamid, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
2. Bapak Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis.
3. Ibu Adita Nafisa, S.E., M.M selaku Kaprodi Manajemen.
4. Ibu Ismi Iftikad, S.Pd., M.M.Sc., M.Ec Selaku pembimbing penulis
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan.
6. Kepala BPR Kertha Arta Mandiri Kepanjen Malang

7. Rekan-rekan peneliti yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini
8. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran peneliti harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan untuk selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berfungsi bagi semua pihak.

Malang, 26 Desember 2022
Penulis

Rozali

DAFTAR ISI

Cover	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	iv
Pernyataan Orisinilitas	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi	ix
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Empiris	8
2.2 Pengertian dan Fungsi Bank	
2.2.1 Pengertian Bank	10
2.2.2 Fungsi Bank	11
2.2.3 Jenis Bank	13
2.3 Pengertian Jasa	16
2.4 Kualitas Jasa	17
2.5 Customer Service	
2.5.1 Pengertian Customer Service	20
2.5.2 Fungsidan Tugas Customer Service	21
2.5.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik oleh Customer Service	22
2.5.4 Aktifitas Customer Service dalam Membangun Kualitas Pelayanan	25
2.6 Pengertian Kepuasan Nasabah	27
2.7 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	29
2.8 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Lokasidan Waktu Penelitian	33
3.3 Variabel dan Pengukurannya	34
3.4 populasidan Sampel	37

3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Instrumen Pengumpulan Data	39
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.8 Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Bank	
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.2 Gambaran Responden	48
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Uji Validitas	51
4.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.2.3 Analisis Deskriptif	56
4.2.4 Uji Normalitas	57
4.2.5 Uji Multikolinearitas	58
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas	59
4.3 Uji Hipotesis	
4.3.1 Ujit Parsial	60
4.3.2 Uji F	62
4.3.3 Koefisien Determinasi	63
4.4 Pembahasan	
4.4.1 Pengaruh Dimensi Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.4.2 Pengaruh Dimensi Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	64
4.4.3 Pengaruh Dimensi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	65
4.4.4 Pengaruh Dimensi Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah	65
4.4.5 Pengaruh Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	66
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68

ABSTRAK

Rozali. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bpr Kerta Artha Mandiri Kepanjen Malang. (Pembimbing: Ismi Iftikad, S.Pd., M.M.Sc., M.Ec).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen, Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sejumlah 100 responden. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai signifikansi diangka .027, kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai signifikansi diangka .008, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai signifikansi diangka .026, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai signifikansi diangka .004, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai signifikansi diangka .012, dan buktifisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan dengan nilai signifikansi diangka .008, Adapun saran yang bisa disampaikan adalah 1) Sebaiknya manajemen bank meningkatkan pelayanan terutama pada bagian customer service sehingga tercipta pelayanan yang lebih prima. 2) Sebaiknya manajemen bank juga meningkatkan piranti pendukung seperti tersediannya toilet bagi para nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Rozali. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bpr Kerta Artha Mandiri Kepanjen Malang. (Supervisor: Ismi Iftikad, S.Pd., M.M.Sc., M.Ec).

This study aims to analyze the ons of service quality on customer satisfaction at BPR Kerta Artha Mandiri. To achieve this goal, this study uses quantitative methods. Data collection used a questionnaire distributed to 100 respondents. Data analysis used multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that the physical evidence on has a partial effect on customer satisfaction with a significance value of .027, the reliability on has a partial effect on customer satisfaction with a significance value of .008, the responsiveness on has a significant effect on customer satisfaction partially with a significance value .026, the guarantee on has a significant effect on customer satisfaction partially with a significance value of .004, the empathy on has a significant effect on customer satisfaction partially with a significance value of .012, and the ons of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on customer satisfaction simultaneously with a significance value of .008. The suggestions that can be submitted are 1) It is better for bank management to improve services, especially in the customer service department so as to create a more excellent service. 2) We recommend that bank management also improve supporting tools such as the availability of toilets for customers.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan benar-benar menjadi salah satu kebutuhan primer bagi para masyarakat dari berbagai golongan, tentu ini harus disikapi dengan meningkatkan segala aspek didalam pelayanan perbankan itu sendiri, karena pada dasarnya perbankan merupakan sektor jasa, maka banyak aspek yang perlu diperhatikan agar menimbulkan kenyamanan dan keamanan bersama serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan. Didalam kondisi persaingan yang semakin ketat menuntut stake holder dunia perbankan harus pandai memutar otak serta mencari celah guna mempertahankan bisnis mereka tetap berjalan dimasa sekarang. Disamping itu pergerakan dan perkembangan ekonomi 4.0 yang cenderung masif memberikan suatu tantangan tersendiri bagi perusahaan-perusahaan yang belum siap dengan pergerakan bisnis yang kian cepat.

Sehingga para pelaku usaha mau tidak mau harus mengembangkan seluruh aspek dalam perusahaan mereka guna mempertahankan serta mengembangkan agar mampu bersaing di tengah dunia bisnis saat ini. Adapun perusahaan yang masih bergeliat meskipun didalam kondisi pandemi ini adalah usaha atau perusahaan perbankan (Bank). Menurut UU nomor 10 tahun 1998 menjelaskan bahwasannya perbankan merupakan suatu perusahaan yang bergerak didalam penyimpanan keuangan. Sedangkan Abdurahman (2014:6) memaparkan bahwasannya perbankan atau bank itu merupakan perusahaan yang memberikan berbagai macam jenis pelayanan seperti pembiayaan, pengedaran uang, menyimpan uang baik itu reguler maupun berjangka, menyimpan benda berharga.

Sedangkan menurut standar akuntansi keuangan (2014:6) bank adalah suatu instansi yang memiliki peranan menjadi poros tengah terkait keuangan diantara beberapa pihak yang berkelebihan dana, dengan pihak yang membutuhkan suntikan dana, disamping itu bank memiliki fungsi lain yaitu berguna melancarkan pergerakan kegiatan pembayaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya bank merupakan suatu lembaga atau perusahaan yang berkutat dalam melakukan berbagai proses transaksi, penyimpanan dana, atau barang berharga. Untuk saat ini baik itu bank negara maupun swasta sudah banyak melakukan pengembangan diberbagai aspek. Salah satu aspek yang menjadi perhatian dari pengembangan perusahaan ini merupakan pelayanan. Menurut Endar (1996: 28) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan dari orang lain yang menjadi klien, tamu, atau customer kita. Seangkan Kotler (2008: 83) menjelaskan bahwasanya pelayanan merupakan suatu tindakan yang sengaja diberikan antara satu pihak terhadap pihak lainnya.

Didalam dunia perbankan pelayanan menjadi ujung tombak dari kepuasan para nasabahnya, pelayanan ini tidak hanya mencakup pada beberapa stakeholder utama yang berhadapan langsung dengan nasabah, namun juga semua dari ke organisasian dalam perusahaan perbankan itu sendiri. Jika kita mau menelisik lebih dalam di dunia perbankan, nilai jual utama mereka sebagai perusahaan terletak pada kemampuan pelayanan customer service, front office, atau bahkan security mereka. Ini dikarenakan mereka bertiga lah yang utamanya akan menemui nasabah secara langsung, sehingga sangat diperlukan suatu keahlian komunikai khusus agar nasabah merasa senang, dan juga puas ketika mereka datang ke bank.

Terutama adalah customer service dimana mereka adalah orang-orang yang harus mampu memberikan suatu pelayanan yang terbaik agar terjalin hubungan baik dengan para nasabah guna menjadi nilai jual tersendiri di mata para nasabah dengan harapan para nasabah akan merasa nyaman serta puas akan pelayanan mereka. Kepuasan nasabah harus menjadi prioritas utama dalam kegiatan pelayanan itu sendiri, disamping itu perusahaan perbankan harus berusaha dan mampu serta memahami akan keinginan dan kebutuhan dari para nasabahnya. Sehingga perusahaan dapat merancang serta menyiapkan strategi khusus untuk membuah nasabah merasa puas. Maka pelayanan dalam dunia perbankan menjadi salah satu prioritas guna mendapatkan hati para nasabah, sehingga nantinya bank dapat bertahan, serta mampu bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dapat diumpamakan ketika para customer service memberikan pelayanan yang terbaik maka para nasabah akan senang hati untuk datang kembali, dan melakukan berbagai macam transaksi. Maka daripada itu kepuasan nasabah harus dipenuhi terlebih dahulu, dan sesuai dengan harapan mereka. Para customer service diharapkan mampu untuk mendengarkan berbagai macam keluhan nasabah, dan juga keinginan nasabah dan memberikan pelayanan secara profesionalitas.

Salah satu bank swasta yang bertempat di daerah Kepanjen adalah PT. BPR Kerta Artha Mandiri, berlokasi di Jl. A. Yani no. 16 Kepanjen, lebih tepatnya barat jalan pasar Kepanjen. Bank tersebut sendiri berdiri dari tahun 1989 dan sudah memiliki beberapa kantor kas cabang yaitu di Donomulyo, Bululawang, Turen, Pujon, dan Ngantang. Berdasarkan hasil observasi penulis lapangan dapat dijelaskan bahwasanya secara singkat banyak nasabah yang

mengeluhkan kurang cekatan, dan kurang bagus pelayanan dari customer service di bank itu sendiri. Secara acak penulis mewawancarai 2 (dua) nasabah untuk meminta pendapat mereka tentang pelayanan customer service di BPR Kerta Artha Mandiri.

Bapak Ngadiono yang beralamatkan di desa Gampingan Pagak menjelaskan bahwasanya pelayanan customer service di bank tersebut sering angin-anginan maksud beliau adalah ketika beliau menemui salah satu customer service, pelayanan yang mereka berikan terkadang terasa berbeda dengan customer service yang lain. Beliau menjelaskan bahwasanya ada customer service itu yang cenderung ketus. Namun ada pula yang kooperatif dan memberikan pelayanan terbaik. Sedangkan ibu Sri Suhartin warga Sumberpucung menjelaskan bahwasanya pelayanannya tidak selalu stabil, dia menyebutkan ada customer service yang ketika bertemu nasabah cenderung kurang ramah, dan hemat senyum. Menurut beliau lebih lanjut jika pelayanan yang diberikan oleh customer service masih dibawah standar tentu itu akan mengecewakan para nasabahnya yang bisa berujung nasabah akan menarik dananya dan pindah ke bank lain.

Dari hasil observasi juga menunjukkan bahwasanya ada seorang customer service yang memang dimata penulis kurang memberikan kepuasan terhadap nasabah, ini ditunjukkan dengan sikap acuh tak acuhnya ketika nasabah bertanya, meskipun dia memberikan jawaban namun itu terkadang tidak memuaskan rasa ingin tahu dari nasabah itu sendiri. Dalam konteks ini tentu menarik untuk diteliti lebih dalam lagi, tentang pelayanan customer service itu sendiri terhadap para nasabah. Dikarenakan meskipun menurut hasil observasi penulis ada customer service yang kurang memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah, nyatanya pengunjung bank ini dapat dikatakan cenderung

banyak, berdasarkan hasil observasi setidaknya lebih dari 15 orang setiap harinya lalu lalang mengurus berbagai kebutuhan perbankan di bank ini.

Sehingga disinilah timbul ketertarikan penulis untuk mengetahui korelasi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dari customer service di bank tersebut didalam sebuah penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh tangible dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial?
4. Bagaimana pengaruh jaminan dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial?
5. Bagaimana pengaruh empati dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial?

6. Bagaimana pengaruh tangible, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh tangible dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kehandalan dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh daya tanggap dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh jaminan dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh empati dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara parsial.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh tangible, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang penulis harapkan adalah sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan suatu sumbangsih keilmuan tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Kerta Artha Mandiri Kepanjen Malang.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari peneliti ini adalah:

1. Bagi BPR Kerta Artha Mandiri: sebagai sumbangsih informasi terkait pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah, sehingga bisa menjadi referensi tersendiri guna mengembangkan perusahaan atau lembaga tersebut ke depannya.
2. Bagi peneliti: sebagai saranan ilmu tambahan yang bermanfaat untuk masa mendatang.
3. Bagi pembaca: sebagai suatu informasi tambahan terkait pengaruh kualitas pelayanan customer service di bank BPR Kerta Arta Mandiri Kepanjen Malang terhadap kepuasan para nasabah mereka.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empiris

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengetahuan ataupun kajian empiris adalah suatu hasil yang didapatkan dari pengalaman serta penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini maksud dari kajian empiris adalah menemukan serta memperoleh data penelitian yang memiliki kemiripan serta menunjukkan perbedaannya. Maka daripada itu berikut paparkan beberapa penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu:

No	Tahun	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	2020	Ahmad Bakri Saputra, Susianto	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan Raya.	Analisis Kepuasan Pelayanan Customer Service	Perbedaan terletak pada objek penelitian.
2.	2017	Asmia Irawan Siregar	Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan	Analisis Kepuasan Pelayanan Customer Service	Perbedaan terletak pada objek penelitian.
3.	2022	Muhammad Rochim	Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah (studi korelasi antara kualitas pelayanan customer service dengan kepuasan pelanggan PT. Indoosat Ooredoo di Kota Bandung.	Analisis Kepuasan Pelayanan	Perbedaan terletak pada objek penelitian.
4.	2020	Imaddudin Murdifin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar	Analisis pelayanan	Perbedaan terletak pada objek penelitian.
5.	2020	Nasfi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	Kualitas Pelayanan	Perbedaan terletak pada

No	Tahun	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
			Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah		Objek penelitian.

Sumber: data diolah (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh saudara Syahputra dan Susianto (2020) menjelaskan bahwasannya para nasabah merasa senang, puas, dan lega terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service bank sumut syariah, dengan kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan customer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Siregar (2017) menjelaskan bahwasannya para customer merasa senang terhadap pelayanan yang telah diberika oleh para customer service PT Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, dibuktikan dengan uji hipotesis dimana nilai signifikansi berada diangka 0.000, disamping itu hasil penelitian juga menjelaskan bahwasannya 87.5% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang ada.

Penelitian yang dilakukan saudara Rochim (2022) menjelaskan bahwasannya jumlah sampel yang digunakan berjumlah 385 sampel, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh dan hubungan kuat antar variabel pelayanan customer service terhadap kepuasan pelanggan PT. Indosat Ooredoo di kota Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdifin (2020) menjelaskan bahwasannya penelitian tersebut menggunakan 25 nasabah, Adapun Teknik yang digunakan adalah interview, dokumentasi, serta kusioner hasil uji dengan spss menjelaskan bahwasannya variabel reliability, responsiveness, assurances, empathy, dan tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Cabang Makassar.

Penelitian yang dilakukan oleh Nasfi (2020) menjelaskan bahwasannya sampel yang digunakan berjumlah 100 orang, dengan hasil penelitian Tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2.2 Pengertian dan Fungsi Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Kasmir (2003:110) menjelaskan secara singkat bahwasannya bank berdiri dengan cikal bakal tempat penukaran uang yang berkembang menjadi tempat simpan dan pinjam terkait uang, sedangkan ditinjau dari kegiatan usaha yang terjadi di dalam bank, bank memiliki definisi sebagai suatu usaha atau badan atau perseroan yang melakukan kegiatan keuangan seperti menyimpan, meminjamkan, mengalokasikan, serta mencari keuntungan terkait lalu lintas serta jasa terkait keuangan.

Bank merupakan lembaga yang memiliki peranan serta fungsi sebagai instansi/tempat penyimpanan uang masyarakat, dan menjalankan berbagai bentuk jasa keuangan yang lain yang bermanfaat untuk masyarakat (Kasmir, 2003: 11). menurut UU perbankan no 10 (1998) memaparkan bahwasannya bank merupakan Lembaga yang melakukan pelayanan terkait keuangan baik itu menyimpan maupun memberikan pinjaman terhadap orang-orang yang memang membutuhkan suntikan dana, guna meningkatkan taraf kehidupan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat luas, sehingga dapat disimpulkan bahwasannya terdapat tiga kegiatan utama didalam lembaga perbankan yaitu

penyimpanan terkait keuangan, penyalura keuangan, serta memberikan jasa lain terkait perbankan terhadap masyarakat luas.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya bank memiliki pengertian atau definisi sebagai suatu lembaga penyimpanan uang masyarakat dan menjalankan uang tersebut dalam bentuk layanan-layanan yang berguna untuk masyarakat.

2.2.2 Fungsi Bank

Pada dasarnya bank memiliki peranannya dan fungsinya sendiri secara luas, beberapa ahli berpendapat bahwasannya fungsi dari pada bank adalah menjadi instansi yang memiliki kewenangan dalam menstabilkan pergerakan ekonomi terutama terkait pendanaan serta keuangan. Secara sempit bank memiliki peranannya sebagai tempat atau instansi dalam melakukan kegiatan menyimpan serta melakukan penarikan terhadap kepemilikan uang oleh seseorang, sedangkan fungsi bank yang utama terdapat 3 fungsi yaitu:

- 1. Bank memiliki peranan serta fungsi dalam melakukan pengumpulan dana atau uang yang kemudian dana atau uang tersebut bisa disalurkan terhadap masyarakat secara luas.**
- 2. Bank harus mampu memobilisasi serta mengakomodir pembangunan berbagai sektor didalam suatu negara dengan cara melakukan kegiatan penyimpanan atau penghimpunan dari masyarakat guna investasi serta membantu memberikan pelayanan keuangan dalam melakukan bagi negara maupun masyarakat lainnya.**
- 3. Bank memiliki peranan dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan terhadap masyarakat terkait pelayanan keuangan yang aman, serta nyaman.**

Sedangkan Gusti (2014:10) memaparkan bahwasannya bank merupakan tempat untuk menyimpan, dan menjalankan jasa keuangan yang berguna

bagi seluruh lapisan masyarakat. Lebih lanjut beliau membagi fungsi bank menjadi 3 (tiga bagian yaitu):

1. Agent of Trust

Dalam kegiatan perbankan nilai kepercayaan menjadi landasan antara pihak bank dan nasabah. Kepercayaan ini timbul sebagai mainset bahwasannya merupakan tempat yang aman guna menyimpan uang mereka. Secara menyeluruh masyarakat percaya bahwasannya bank merupakan lembaga professional yang mampu untuk menjaga dan mengelola uang mereka yang disimpan. Pikiran ini juga berlaku ketika mereka merasa tidak akan ada bank yang bangkrut, dan bank mampu menjawab kepercayaan tersebut dengan tindakan yang telah disetujui Bersama antara kedua belah pihak didalam hal ini adalah nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai instansi yang memiliki peran menyimpan dan menyalurkan dana.

2. Agent of Development

Maksud dari agent of development ini menunjukkan bahwasannya bank memiliki peran yang sangat penting dimana peran bank itu juga untuk menjaga kestabilan pergerakan ekonomi di masyarakat. Kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi terjadi akibat adanya bank sebagai lembaga yang berkompeten dalam mengelola keuangan.

3. Agent of Services

Selain melakukan penyaluran dana, sebuah bank biasanya juga memberikan berbagai tawaran jasa perbankan itu sendiri kepada masyarakat seperti investasi, mobile banking, pembayaran kredit dan pembayaran tagihan, tempat menyimpan barang berharga dan lain sebagainya.

2.2.3 Jenis Bank

secara garis besar bank sendiri dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) jenis yaitu: jenis bank berdasarkan kegiatan usahanya, dan jenis bank

berdasarkan pangsa pasar nya. Adapun penjelasannya adalah sebagaimana berikut:

1. Jenis Bank Menurut Kegiatan Usahanya

Menurut UU No. 7 Tahun 1992, bank dapat dikelompokkan menurut kegiatan usaha yang terjadi didalam lembaga bank itu sendiri, dengan klasifikasi sebagaimana berikut:

a. Bank Umum

Berdasarkan UU No.10 Tahun 1998 bank umum merupakan lembaga dimana didalamnya melakukan kegiatan terkait jasa keuangan secara biasa maupun secara syariah. Adapun kegiatan yang biasa dilakukan didalam lembaga bank umum adalah:

- 1) Melakukan pengorganisirian serta penyimpanan dana dari para nasabah dalam berbagai bentuk seperti giro, deposito, sertifikat, tabungan, dan lainnya.
- 2) Bank memberikan berbagai bentuk kredit kepada masyarakat atau nasabah.
- 3) Menerbitkan surat pengakuan utang piutang.
- 4) Melakukan transaksi pembelian, penjualan, serta penjaminan atas nama diri maupun kepentingan bersama dan atas permohonan dari nasabah seperti surat wesel, pengakuan hutang, surat dagang, surat jaminan pemerintah, obligasi, dan instrumen surat berharga lain yang memiliki jangka waktu 1 tahun.
- 5) Melakukan pemindahan dana sesuai kebutuhan dan kepentingan bank itu sendiri, maupun pihak pemilik dana ataupun nasabah.
- 6) Menyimpan dana, meminjam dana, dan bahkan meminjamkan dana kepada bank lain dengan berbagai bentuk transaksi seperti wesel maupun cek.

- 7) Melakukan pembayaran terkait berbagai jenis surat berharga serta melaksanakan akumulasi dengan pihak ke 3 (tiga).
 - 8) Menyiapkan dan serta menyediakan suatu tempat guna menyimpan barang ataupun surat berharga lain.
 - 9) Melakukan kegiatan penitipan yang berdasarkan suatu kerjasama atau kontrak.
 - 10) Melakukan pengalihan dana dari seorang nasabah terhadap nasabah lain dalam bentuk surat berharga.
 - 11) Melakukan kegiatan hutang piutang, pengembangan dan penggunaan terkait credit card.
 - 12) Memberikan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain yang memiliki dasar syariah dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
 - 13) Melakukan kegiatan tentang valuta asing guna memenuhi peraturan yang diterapkan oleh Bank Indonesia.
 - 14) Melakukan kegiatan permodalan bagi bank atau perusahaan lain didalam jasa keuangan meliputi pembiayaan terkait seca, ventura, juga bursa efek kegiatan asuransi, dan sebagai lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan. Dimana semua itu harus memiliki dan berlandaskan pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia.
 - 15) Melakukan aktivitas dan pengaturan dana sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
 - 16) Melakukan kegiatan lain yang tidak bertentangan serta mengikuti aturan undang-undang yang berlaku.
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Berdasarkan UU No.10 tahun 1998, BPR merupakan sebuah lembaga usaha baik itu konvensional maupun menggunakan teknik syariah yang didalam aktivitas nya tidak memberikan jasa terkait lalu

lintas pembayaran sebagaimana bank umum. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh BPR adalah sebagaimana berikut:

- 1) Menghimpun dana dari para nasabah dalam berbagai bentuk seperti deposito, tabungan, atau bentuk lain yang memiliki kesamaan tujuan.
- 2) Memberikan pinjaman terhadap masyarakat atau nasabah.
- 3) Menempatkan dana ke dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), atau deposito, maupun tabungan di bank lain.

2. Jenis Bank Menurut Target Pasar

Gusti (2014:15) menjelaskan bahwasannya jika dilihat dari target pasarnya sendiri Bank dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

a. Retail Bank

Bank retail merupakan suatu bank yang memiliki fokus utama untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah retail, yaitu nasabah individu, perusahaan atau badan lembaga yang memiliki rentang skala kecil.

b. Corporate Bank

Pada bank bertipe ini lebih mengedepankan untuk pelayanan dan transaksi kepada para nasabah dengan memiliki skala besar.

c. Retail and Corporate Bank

Baik merupakan gabungan antara dua jenis bank sebelumnya, dimana pelayanan yang diberikan bank ini tidak selalu untuk nasabah retail namun juga untuk nasabah corporate.

2.3 Pengertian Jasa

Jasa merupakan suatu pelayanan yang diberikan dari seseorang terhadap orang lain guna memberikan rasa nyaman dalam kebutuhan terkait pelayanan atau service, jasa memang bukan suatu produk yang dapat diraba namun jasa bisa dinikmati oleh seseorang yang membutuhkan atau menginginkan jasa yang ditawarkan, Tjiptono (2005:16) memaparkan

bahwasannya jasa merupakan suatu produk non fisik yang ditawarkan dan dilakukan oleh suatu pihak terhadap pihak lainnya, sedangkan Kotler dan Armstrong (2006:137) memaparkan bahwasannya jasa merupakan suatu kinerja atau pelayanan yang ditawarkan kepada pihak lain oleh pihak tertentu, jasa tidak memiliki wujud fisik. Sedangkan Lovelock dan Wright (2007:5) memaparkan jasa merupakan suatu kerja yang telah memberikan suatu manfaat tersendiri bagi para customer pada suatu kesempatan waktu serta tempat yang telah ditentukan.

Setiap perusahaan selalu mengharapkan serta memberikan tuntutan tersendiri terhadap para karyawannya dalam memberikan pelayanan serta jasa guna memberikan kenyamanan dan pengalaman terbaik kepada para pelanggannya dan kenyamanan pula untuk karyawan yang memberikan pelayanan sesuai standar operasional (Sugiarto, 2002:36).

Jasa merupakan seluruh kegiatan ekonomi yang tidak membuahkan hasil berupa suatu produk ataupun manufaktur fisik, jasa lebih mengedepankan serta memberikan suatu nilai tambah tersendiri berkaitan dengan keamanan, kenyamanan, hiburan serta kesehatan yang biasanya ditawarkan dalam bentuk non fisik namun para customer diharapkan merasakan dengan nyaman pelayanan yang mereka dapatkan.

Sehingga dari penjelasan yang telah dipaparkan dapat dijelaskan bahwasannya jasa didalam dunia perbankan pada dasarnya bukan merupakan barang berupa fisik, namun lebih pada pelayanan yang diberikan terkait kegiatan yang dilakukan didalam suatu bank,

2.4 Kualitas Jasa

Kualitas dalam bidang jasa merupakan suatu kemampuan para pemberi jasa dalam memberikan suatu pelayanan atau produk jasa terkait yang sesuai dengan harapan dan ekspektasi dari para konsumen berdasarkan standar operasional yang sudah disusun sedemikian rupa agar mampu memberikan

pengalaman terbaik bagi seluruh konsumen, disamping itu pemberian pelayanan yang baik diharapkan mampu memberikan kesan tersendiri dimana nantinya perusahaan mampu untuk mendapatkan serta memenangkan persaingan pasar yang ada, Adapun aspek kualitas dari suatu jasa dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

1. Tangible (Bukti Lapangan)

Bukti fisik erat kaitannya dengan piranti yang membantu dalam proses didalam pemberian jasa, biasanya bukti fisik ini bisa dilihat diraba, dirasa serta dinikmati, didalam aspek ini mencakup:

- a) Adanya piranti pendukung serta layak pakai dalam memudahkan pelayanan.
- b) Terdapat sarana pendukung guna kenyamanan para konsumen.
- c) Kemampuan karyawan atau karyawan yang mumpuni dan memiliki integritas didalam memberikan pelayanan.
- d) Kesesuaian akan piranti pendukung dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

2. Reliability (Kehandalan)

Didalam kehandalah berkaitan erat dengan aspek kemampuan para karyawan dalam meng-handle serta melayani konsumen, didalam hal ini biasanya setiap perusahaan menerapkan standar operasional tertentu guna menciptakan tingkat kenyamanan tertentu terhadap konsumen, dalam ini pula karyawan diharapkan mampu merealisasikan aspek kehandalan pelayanan secara cepat dan tepat serta bertanggung jawab, adapun didalam didalam aspek ini beberapa hal sebagaimana berikut:

- a) Kesamaan terkait pelaksanaan didalam melayani dengan rencana dan standar yang telah ditentukan.

- b) Memiliki kepedulian dan rasa peduli yang tinggi terhadap problematika yang dihadapi konsumen.
- c) Kemampuan diri dalam menyampaikan jasa yang ditawarkan dengan baik.
- d) Memiliki kedisiplinan dalam waktu serta janji terhadap konsumen guna memberikan pengalaman terbaik bagi konsumen.
- e) Memiliki kemampuan dalam melakukan administrasi dengan baik serta sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan melakukan pengarsipan yang rapi terkait dokumen yang dibutuhkan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

daya tanggap memiliki makna sebagai kemampuan dalam membantu para konsumen dalam mendapatkan pelayanan terbaik dengan kemampuan karyawan yang cepat serta tanggap terhadap pemikiran, ide, serta kebutuhan para konsumen, didalam aspek ini mencakup beberapa hal seperti:

- a) memberikan informasi yang tepat, jelas, kredibel serta sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- b) Melakukan peng-administrasian dengan tepat serta cepat.
- c) Kemampuan memberikan bantuan terhadap konsumen sesuai dengan kebutuhan.
- d) Memberikan waktu lebih terhadap konsumen dengan keluhan khusus agar masalah yang dihadapi konsumen dapat cepat diselesaikan.

4. Assurance (Jaminan)

Pada aspek jaminan memaparkan bahwasannya aspek jaminan didalam dunia jasa, harus mampu memberikan rasa dan jaminan terkait keamanan, disamping itu para karyawan diharapkan mampu memberikan kemampuan terbaiknya didalam meng-handle konsumen, selain itu aspek jaminan juga harus mampu memberikan jaminan terhadap seluruh unsur dalam jasa sesuai dengan

standar dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen, pada aspek ini mencakup beberapa hal sebagaimana berikut:

- a) Kepemilikan kemampuan diri karyawan yang baik dan kompeten.
- b) Mampu memberikan rasa aman dalam melakukan interaksi dan hubungan antara karyawan dengan konsumen.
- c) Memiliki dedikasi serta watak yang baik dalam mendukung pekerjaan serta menjaga relasi baik dengan teman kerja, atasan, serta dengan para konsumen.

5. Emphaty (Empati)

Pada bagian empat ini ada beberapa hal yang memang perlu diperhatikan agar dapat memberikan kesan tersendiri terhadap para konsumen, didalam aspek ini terhadap beberapa hal yang perlu ditekankan seperti kemampuan karyawan dalam memberikan dan menjalin komunikasi yang ramah, serta diharuskan mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan konsumen. Adapun yang mencakup didalam aspek ini adalah:

- a) perusahaan sangat diperlukan memberikan perhatian kepada para konsumennya.
- b) Setiap karyawan harus mampu mencurahkan perhatiannya terhadap konsumen sehingga konsumen merasa dihargai.
- c) Memiliki jam operasional yang sesuai dengan kesibukan yang dimiliki oleh konsumen.
- d) Dalam mencari tahu terkait kepuasan yang didapatkan oleh para konsumen dapat dirasakan serta ditanyakan melalui penilaian terhadap produk atau pelayanan yang telah diberikan.

2.5 Customer Service

2.5.1 Pengertian Customer Service

Hasibuan (2005:161) menjelaskan bahwasannya nasabah merupakan seseorang yang memiliki kepercayaan serta mencurahkan terhadap seseorang atau instansi yang memiliki kredibilitas didalam menangani masalah yang dia miliki, agar menemukan suatu solusi tertentu. Sedangkan customer service memiliki makna sebagai seseorang karyawan atau pelayan yang memiliki tugas utama melayani serta mendampingi dan mengarahkan terkait problematika yang dihadapi oleh konsumen atau nasabah mereka, para karyawan yang bertugas memiliki peranan utama dan vital guna keberlangsungan suatu perusahaan, tugas pokoknya tidak hanya terpaku pada penyampaian informasi namun lebih daripada itu seorang yang memiliki peranan sebagai customer service harus mampu menjadi pengayom, pengarah, serta memberikan masukan terhadap keluhan yang disampaikan oleh para konsumen. Sehingga dapat dijelaskan bahwa mereka juga harus menjadi jembatan penghubung antara perusahaan dengan konsumen maka diharapkan komunikasi dan pelayanan yang mereka berikan harus sempurna dan sesuai dengan standar operasional agar nantinya image dari perusahaannya juga baik. Disamping itu pelayanan dan komunikasi yang dilakukan harus berjalan baik agar para konsumen merasa dihargai dan didengarkan, didalam dunia perbankan komunikasi dan pelayanan yang baik akan membantu terbentuknya siklus hubungan dua arah yang baik, sehingga mereka akan merasa nyaman ketika mereka berada disana. (Hutabelian et al., 2015).

Setiap instansi perbankan memiliki standarnya sendiri-sendiri didalam melakukan proses pelayanan terhadap para nasabah, namun semua instansi memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan terbaik, berkualitas,

serta sesuai dengan kebutuhan para konsumen atau nasabahnya (Pratiwi, 2009). Didalam instansi perbankan tugas utama dari divisi customer service adalah memberikan pelayanan terbaik dan menjalin relasi yang berkesinambungan dengan nasabah pada khususnya dan masyarakat umumnya. Disamping itu customer service juga dituntut untuk mampu menawarkan berbagai pelayanan yang berada didalam instansi bank, serta berusaha untuk mempertahankan para nasabah yang lama agar tetap setia menjadi nasabah. Maka melihat pentingnya tugas customer service sangat diperlukan karyawan-karyawan yang memiliki kredibilitas, pengalaman, kemampuan komunikasi yang baik agar instansi perbankan dapat berkembang kearah yang lebih baik dan menjadi ujung tombak didalam layanan perbankan (Kasmir, 2004).

2.5.2 Fungsidan Tugas Customer Service

Seorang customer service memiliki fungsi dan tugasnya sendiri, dimana tugasnya memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan atau nasabah secara baik dan berkesan dari awal kedatangan nasabah sampai dengan kepulangan nasabah. Kasmir (2004) menjabarkan secara gamblang bahwasannya terdapat beberapa tugas pokok atau inti dari seorang karyawan yang memiliki tugas atau kewenangan sebagai customer service dengan detail sebagaimana berikut:

1. Customer service memiliki peranan sebagai penerima tamu atau nasabah dimana artinya seorang karyawan yang bertugas pada bagian tersebut harus mampu memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi nasabah tindakan yang dilakukan harus sesuai dengan standar operasional dan didasari atas rasa sopan dan satun yang berkecukupan, ramah, serta memberikan kesan menyenangkan serta tentram.

2. Seorang customer service juga harus memiliki kemampuan dalam melayani terkait penggunaan, pengelolaan aplikasi yang digunakan oleh para nasabah didalam dunia perbankan sesuai aturan yang berlaku.
3. Para customer service juga diharapkan mampu melakukan penjualan atau penawaran terhadap nasabah maupun calon nasabah terkait produk perbankan yang bisa ditawarkan.
4. Mereka juga memiliki tugas untuk membangun relasi dan hubungan secara baik dengan para nasabah, bahkan jika memungkinkan mereka juga diharuskan mampu mempertahankan nasabah-nasabah nya agar tetap mau menyimpan uangnya di suatu instansi tersebut disamping itu mereka juga diharapkan mampu memberikan serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh para nasabah.
5. Mereka juga diharapkan mampu memberikan berbagai macam informasi yang mungkin dibutuhkan oleh para nasabah sesuai dengan kebutuhan dalam rangka menjadli hubungan yang baik.

2.5.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik oleh Customer Service

Sakuntala (2016) menjelaskan bahwasannya menjadi seorang customer service memang diharuskan memiliki berbagai macam kriteria yang harus terpenuhi agar mendukung pelaksanaan pekerjaannya sehingga menghasilkan output yang baik dan sesuai dengan harapan para nasabah, ada beberapa persyaratan yang mendukung guna tercapainya rasa nyaman dan puas oleh pelanggan meliputi:

1. Seorang yang bertugas menjadi customer service harus mampu menata busananya dengan baik, pantas, serta rapi.
2. Memiliki kemampuan dalam menghadapi konsumen dengan rasa percaya diri yang baik, memiliki perangkaian yang baik, ramah, serta mudah bergaul.

3. Mampu memberikan sapaan terhadap konsumen atau nasabah dengan baik dan sopan.
4. Mampu mendengarkan keluhan kesah dan percakapan dengan nasabah ataupun orang lain dengan sopan dan penuh hormat.
5. Memberikan suatu solusiterbaik bagi setiap keluhan konsumen.
6. Mampu berkomunikasi dengan baik, tenang serta menggunakan Bahasa yang baik dan benar.
7. Memiliki semangat yang baik dalam melayani para konsumen.
8. Membiasakan diri untuk tidak menghentikan pembicaraan atau apa yang disampaikan oleh lawan bicara.
9. Mampu memberikan dan mendorong rasa yakin terhadap konsumennya.
10. Jika terjadi permasalahan yang belum mampu dipecahkan maka jangan takut untuk meminta bantuan para senior.

Sedangkan Kasmir (2004) Fitur layanan yang diikuti oleh layanan pelanggan meliputi:

1. Sarana prasarana yang berada didalam suatu tempat yang menjalankan bisnis perbankan harus mampu memberikan kesan baik, rapi, aman serta nyaman baik bagi para nasabah maupun para karyawan yang bekerja. Salah satu sarana yang menjadi piranti penting didalam pelayanan perbankan meliputi tempat tunggu yang harusnya bersih serta memiliki udara bersih dan ber-ac, disamping itu kursi yang menjadi tempat duduk para nasabah diharuskan nyaman, kondisi lingkungan diharusnya senyap dan tenang sehingga mendukung kondusifitas kinerja serta pelayanan yang dilakukan, lebih lanjut kebersihan area perbankan menjadi hal mutlak agar para nasabah betah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.

2. Para staf atau karyawan haruslah mampu memiliki berbagai kemampuan mahir terkait pelayanan didalam dunia perbankan meliputi memiliki respon yang baik, mampu menggunakan bahasa yang baik dan benar, ramah, memiliki perilaku yang sopan, serta memiliki penampilan yang rapi dan menarik. Disamping itu para staf diharapkan memiliki kemampuan meng-handle nasabah dengan baik dengan pelayanan yang tepat, gesit, bertanggung jawab, serta menyenangkan, karena pada dasarnya para nasabah senang untuk dilayani dengan sepenuh hati serta kinerja yang cepat maka daripada itu para staf harus berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan agar nantinya para nasabah merasa puas dan kembali lagi melakukan berbagai transaksi perbankan.
3. Para customer service diharapkan mampu melakukan pelayanan terhadap para nasabah sesuai dengan prosedur yang ada serta cepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, lebih lanjut mereka juga harus mampu memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan system dan tatacara yang berlaku didalam perusahaan tersebut.
4. Para karyawan juga harus mampu berkomunikasi secara baik dan tepat dengan pelanggan atau nasabah, para karyawan harus mampu memahami serta mengikuti keinginan nasabah asal tidak keluar dari sistem atau tatacara yang berlaku didalam suatu instansi atau organisasi.
5. Setiap staf harus memiliki kemampuan menjaga rahasia daripada setiap nasabah yang mereka lakukan terkait transaksi perbankan dan data diri nasabah dari siapapun.
6. Memahami serta memiliki berbagai keterampilan yang dibutuhkan didalam melayani pelanggan, pada dasarnya setiap karyawan atau staff perlu memiliki berbagai keterampilan baik itu keterampilan primer seperti berbicara dengan baik dan menggunakan Bahasa yang baik dan sopan

serta mudah dimengerti oleh nasabah, mereka juga diharuskan memiliki ketangkasan dan keterampilan pendukung seperti kemampuan dalam menggunakan computer dengan baik guna me-manage kebutuhan transaksi dan data daripada nasabah, sehingga pekerjaan yang mereka lakukan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

7. Berusaha untuk selalu memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi para nasabah, dengan memberikan pengalaman terbaik terkait keinginan serta apa yang dibutuhkan oleh nasabah.
8. Memiliki kemampuan dalam mempengaruhi calon nasabah untuk percaya terhadap pelayanan dan tawaran yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga nantinya para calon nasabah mau untuk menjadi nasabah dari suatu bank tersebut.

2.5.4 Aktivitas Customer Service dalam membangun Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan serangkaian kinerja yang dilakukan guna memberikan manfaat dan tujuan tertentu agar pelanggan, customer, atau nasabah merasa senang dan puas. Sitaningrum (2012:28) menjabarkan bahwasannya pelayanan memiliki makna sebagai suatu hubungan dan tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak terhadap pihak lain, seperti pelayan toko terhadap pelanggan dan atau karyawan bank terhadap nasabahnya, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan asas saling membutuhkan antara kedua belah pihak. Sedangkan Tjiptono (2016:58) memaparkan bahwa suatu pelayanan harus memiliki standar serta kualitas tertentu agar memberikan kepuasan terhadap para penikmat dan orang yang membutuhkan pelayanan tersebut. Setiap instansi, organisasi, atau perusahaan tentu sangat ingin mempertahankan para pelanggannya serta mampu memperluas pangsa pasar yang mereka miliki, perusahaan yang memiliki karakteristik dan pelayanan sejenis tentu akan

menimbulkan persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain, perusahaan akan bersaing didalam berbagai segi dan sektor yang mampu mereka unggul dan menjadi bagian special dari perusahaan sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi para pelangganya, salah satunya sektor pada kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para pelanggan. Setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang perbankan menjadikan pelayanan sebagai ujung tombak hubungan terhadap para nasabahnya, maka dari pada itu pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik, sehingga para nasabah merasa senang serta setiap terhadap suatu instansi perbankan, lebih lanjut nasabah yang merasa puas tentunya akan mampu memberikan pengaruhnya tersendiri terhadap calon nasabah lain, disamping itu pelayanan yang baik serta prima dapat menjaga loyalitas para nasabah. Cara agar membentuk suatu kepuasan yang baik serta menimbulkan loyalitas adalah dengan memiliki, melatih, dan menata sedemikian rupa karyawan yang bertugas sebagai customer service sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mencerminkan kenyamanan dari perusahaan perbankan tersebut.

Customer service adalah serangkaian perbuatan atau perlakuan yang dilakukan oleh seorang karyawan terhadap para pelanggan atau nasabah dengan tujuan pemberian pelayanan yang baik serta memuaskan bagi para konsumennya (Kasmir, 2005:27). Dimana pelayanan yang baik ini diberikan ketika para customer service melakukan komunikasi dua arah dengan para nasabahnya, baik itu didalam pelayanan tatap muka di bank maupun pelayanan via telfon, pelayanan yang diberikan harus memberikan kesan yang baik serta mengandung makna agar nasabah merasa senang (Liliweri, 2014: 38), pelayanan yang baik serta sesuai dengan standar tidak hanya dilakukan oleh customer service saja namun lebih daripada itu seluruh komponen perusahaan juga harus

mampu memberikan pengalaman yang baik bahkan dari orang terluar terdepan seperti security, receptionis, dan juga customer service. Pengalaman pelayanan yang baik dari para customer service ditekankan pada kemampuan pertama membangun kesan ketika pertama kali berjumpa serta memperhatikan piranti service of excellent dimana pelayanan yang diberikan suatu instansi atau perusahaan bertujuan untuk membangun kepercayaan antara pelanggan dengan pihak perusahaan, sehingga para pelanggan akan merasa menjadi orang penting dalam mendapatkan pelayanan dengan pemberian perhatian yang baik serta sesuai dengan aspek kewajaran (Ruslan,2005:275). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berasaskan kepentingan Bersama guna memberikan kepuasan dan menimbulkan kepercayaan.

2.6 Pengertian Kepuasan Nasabah

Adapun pengertian nasabah menurut UU no 7 tahun 1992 dengan perubahan UU no 10 tahun 1998, memaparkan bahwasannya terdapat dua pengertian terkait nasabah yaitu:

1. Nasabah merupakan seseorang atau kelompok yang melakukan penitipan, penyimpanan, penanaman terkait uang atau surat berharga lainnya didalam suatu instansi perbankan dengan perjanjian yang telah disetujui oleh pihak nasabah.
2. Peminjam dana atau debitur merupakan seseorang yang dengan sengaja menggunakan serta memanfaatkan berbagai fasilitas pinjaman baik umum maupun berbasis syariah berdasarkan kesepakatan dan persetujuan kedua belah pihak antara pihak bank dan juga nasabah.

Sedangkan pada UU no 24 tahun 2004 menjelaskan bahwasannya didalam dunia perbankan terdapat dua macam nasabah yaitu deposan serta debitur, dengan penjelasan sebagaimana berikut:

1. Depositor merupakan perseorangan atau Lembaga yang dengan sengaja menyimpan uang didalam bank dengan tujuan penyimpanan.
2. Debitur merupakan orang yang melakukan berbagai jenis kredit dan pinjaman terhadap pihak bank dengan kesepakatan tertentu.

Kotler dan Armstrong (2008:17) menjelaskan bahwasanya kepuasan yang dirasakan oleh seorang pelanggan tergantung pada kualitas dari produk yang ada serta pelayanan yang diberikan, jikalau terjadi kecacatan atas sebuah produk maupun terjadi ketidaknyamanan dalam proses pelayanan tentu akan menimbulkan rasa kecewa terhadap para konsumen dimana nantinya akan berimbas kepada kepuasan dan penilaian dari konsumen. Kepuasan nasabah atau pelanggan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan dari para stakeholder yang berada didalam perusahaan dan diluar perusahaan, pelayanan yang baik dari dalam perusahaan dan luar perusahaan mendorong terciptanya kepuasan yang baik serta menciptakan kinerja dan persamaan persepsi terkait tugas antar karyawan. Pentingnya persamaan persepsi akan mempengaruhi loyalitas sehingga akan berimbas pada produktivitas didalam kinerja karyawan, dimana jikalau kinerja karyawan dilakukan dengan baik dan bersungguh-sungguh tentu memberikan pelayanan yang terbaik untuk seluruh nasabah atau pelanggannya sehingga nantinya akan menimbulkan kepercayaan antara nasabah dengan perusahaan dimana dari semua itu nantinya akan timbul loyalitas dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Adapun alasan yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah menurut Rodani dan Abdul (2008) adalah sebagaimana berikut:

1. Adanya ketidaksamaan antara suatu hasil yang diinginkan oleh para nasabah dengan kenyataan yang mereka dapatkan di lapangan.
2. Terjadinya proses pelayanan yang kurang memuaskan bagi nasabah.

3. Adanya indikasi serta perilaku yang kurang baik dari para karyawan terhadap nasabah sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman bagi nasabah.
4. Adanya lingkungan tempat pelayanan yang kurang baik, misalnya tempat terlalu sempit dan tidak ada pendingin ruangan.
5. Adanya biaya atau administrasi yang terlalu tinggi, dan pemberkasan yang kurang baik dimana berimbas terhadap keberatan yang dirasakan oleh para nasabah.
6. Memiliki iklan yang menawarkan berbagai jasa dan pelayanan yang terlalu tinggi sehingga banyak pada kenyatannya yang tidak sesuai dengan kondisi di lapangan yang berakibatkan ketidakpuasan konsumen serta mengecewakan.

2.7 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Dalam melakukan pengukuran terhadap kepuasan nasabah terdapat berbagai teknik atau cara yang dilakukan menurut Kotler (2002:43) menjelaskan bahwasannya cara dalam mengukur kepuasan nasabah adalah sebagaimana berikut:

1. Menggunakan system pengaduan dimana para nasabah atau pelanggan dapat memberikan masukan melalui tulisan baik secara langsung didalam kotak yang disediakan atau melalui sambungan pesawat telfon dan review tentang perusahaan tersebut.
2. Melakukan kegiatan survei terhadap para nasabah atau pelanggan didalam hal ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan masukan dari para nasabah, diharapkan hasil daripada survei yang dilakukan dapat menjadi masukan guna memberikan perubahan lebih baik terhadap perusahaan.
3. Memberikan atau melakukan pembelian bayangan dimana dari jajaran manager dan manajemen mengutus seseorang atau lebih yang bertugas

untuk melakukan pembelian atau pelayanan terhadap perusahaan bawahan guna mengetahui kualitas pelayanan, dimana nantinya hasilnya akan dilaporkan dan dijadikan bahan referensi agar bisa digunakan untuk mengembangkan perusahaan kearah yang lebih baik.

4. Melakukan analisis terhadap pelanggan atau nasabah yang hilang atau mengundurkan diri dengan artian melakukan hubungan atau menghubungi para pelanggan yang hilang dengan tujuan untuk mencari tahu permasalahan yang mereka hadapi terkait pelayanan pada suatu perusahaan atau instansi perbankan.

Sedangkan Tjiptono dalam Diana (2013) menjabarkan bahwasannya terdapat beberapa Langkah yang bisa digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah atau pelanggan, Adapun aspek nya terdiri dari tiga bagian penting dalam pengukuran kepuasan nasabah, yaitu:

1. Meminta tanggapan terkait pelayanan yang diberikan apakah seorang nasabah dan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga perusahaan dapat mengetahui aspek apa saja yang kiranya perlu diperbaiki.
2. Melakukan konfirmasi terhadap harapan para pelanggan atau nasabah serta melakukan penyesuaian terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan terhadap harapan nasabah.
3. Melakukan suatu perbandingan serta penyesuaian terkait harapan yang diinginkan konsumen dengan kenyataan yang ada dan dilakukan oleh para karyawan dalam melayani nasabah atau pelanggan.

Melakukan pengukuran kepuasan terhadap para pelanggan atau nasabah adalah hal penting yang harus dilakukan sebagaimana dijelaskan Gerson dalam Setiawan (2006) terdapat tiga alasan utama yaitu:

1. Untuk mengukur serta menentukan harapan yang diinginkan oleh para pelanggan atau nasabah sehingga dapat menyesuaikan dengan harapan nasabah dan juga standar operasional yang dilakukan baik terkait barang atau jasa pelayanannya.
2. Untuk menutupi jarak antara perusahaan yang menyediakan jasa dengan pelanggan agar mampu memberikan kesan positif terhadap para nasabah.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional yang dilakukan oleh para karyawan secara konsisten.

2.8 Hubungan Antar Variabel

2.8.1 Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti fisik (Tangible), yaitu keseluruhan pelayanan yang di berikan perusahaan baik dari Fasilitas Fisik perusahaan yang di gunakan serta penampilan karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh saudara Syahputra dan Susianto (2020) menjelaskan bahwasannya para nasabah merasa senang, puas, dan lega terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service bank sumut syariah, dengan kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan customer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan konsep dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial.

2.8.2 Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Perusahaan dapat memberikan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan baik dalam hal pengiriman, provisi pelayanan, penyelesaian masalah dan harga.

Penelitian yang dilakukan saudara Rochim (2022) menjelaskan bahwasannya jumlah sampel yang digunakan berjumlah 385 sampel, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh dan hubungan kuat antar variabel pelayanan customer service terhadap kepuasan pelanggan PT. Indosat Ooredoo di kota Bandung

Berdasarkan konsep dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2: kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial.

2.8.3 Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Daya Tanggap (responsiveness) Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdifin (2020) menjelaskan bahwasannya penelitian tersebut menggunakan 25 nasabah, Adapun Teknik yang digunakan adalah interview, dokumentasi, serta kusioner hasil uji dengan spss menjelaskan bahwasannya variabel reliability, responsiveness, assurances, empathy, dan tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Cabang Makassar.

Berdasarkan konsep dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3: daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial.

2.8.4 Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

Aspek jaminan memaparkan bahwasannya aspek jaminan didalam dunia jasa, harus mampu memberikan rasa dan jaminan terkait keamanan, disamping itu para karyawan diharapkan mampu memberikan kemampuan terbaiknya didalam meng-handle konsumen, selain itu aspek jaminan juga harus mampu memberikan jaminan terhadap seluruh unsur dalam jasa sesuai dengan standar dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdifin (2020) menjelaskan bahwasannya penelitian tersebut menggunakan 25 nasabah, Adapun Teknik yang digunakan adalah interview, dokumentasi, serta kusioner hasil uji dengan spss menjelaskan bahwasannya variabel reliability, responsiveness, assurances, empathy, dan tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Cabang Makassar.

Berdasarkan konsep dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4: jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial

2.8.5 Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Sifat empati merupakan kemampuan seseorang untuk menyadari perasaan, kepentingan, kehendak, masalah, atau kesusahan yang dirasakan

orang lain. Singkatnya, empati adalah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdifin (2020) menjelaskan bahwasannya penelitian tersebut menggunakan 25 nasabah, Adapun Teknik yang digunakan adalah interview, dokumentasi, serta kusioner hasil uji dengan spss menjelaskan bahwasannya variabel reliability, responsiveness, assurances, empathy, dan tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Cabang Makassar.

Berdasarkan konsep dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H5: empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial

2.8.6 Hubungan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah.

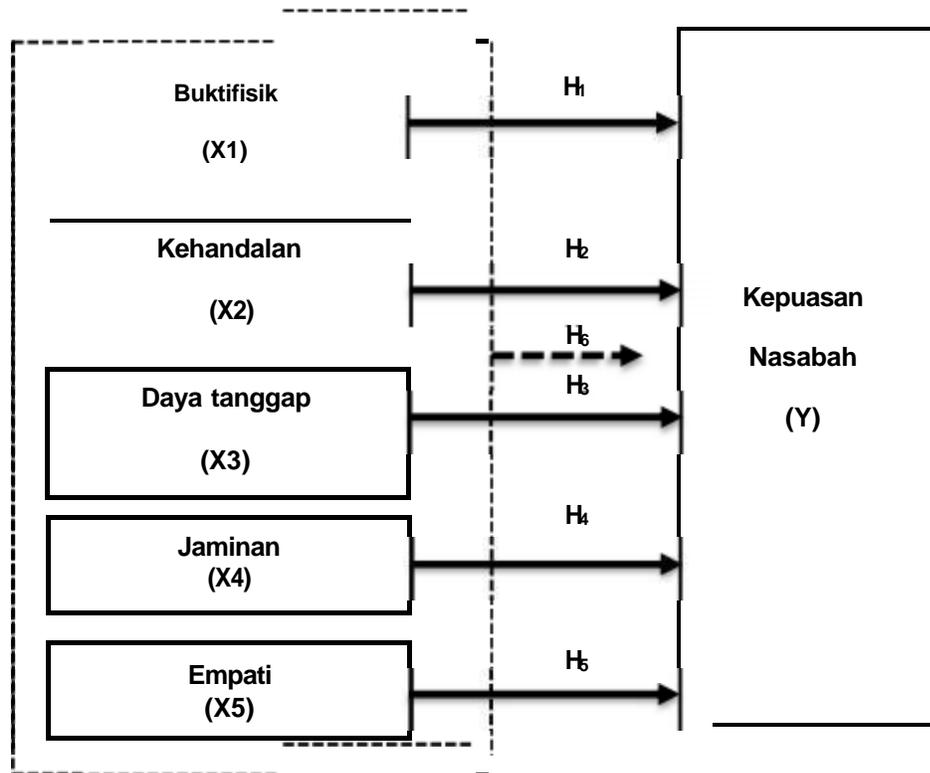
Keberadaan seluruh didalam melakukan pelayanan didalam dunia perbankan sangat diperlukan guna memberikan rasa nyaman dan aman bagi seluruh nasabah yang menaruh kepercayaan untuk menyimpan asset keuangan mereka didalam suatu instansi perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdifin (2020) menjelaskan bahwasannya penelitian tersebut menggunakan 25 nasabah, Adapun Teknik yang digunakan adalah interview, dokumentasi, serta kusioner hasil uji dengan spss menjelaskan bahwasannya variabel reliability, responsiveness, assurances, empathy, dan tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Cabang Makassar.

Berdasarkan konsep dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Untuk melakukan pengujian hipotesis tersebut, penulis merumuskan model penelitian yang akan dijelaskan pada gambar berikut:



Gambar 1: Hipotesis Penelitian

Kerangka konseptual merupakan keterkaitan antara satu ide dengan topik lain yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Kerangka konseptual ini digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan suatu topik secara lebih rinci. Kerangka kerja ini diturunkan dari pengertian ilmu/teori, yang menjadi landasan bagi kajian literature review. Tinjauan pustaka yang terdiri dari semua informasi yang akan digunakan untuk membangun kerangka kerja konseptual dan operasional untuk penelitian di masa depan.

Temuan studi yang ada cukup bermanfaat dan memudahkan peneliti untuk mengembangkan kerangka konseptual. Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk menawarkan gambaran tentang variabel yang akan diperiksa serta asumsi langsung. Peneliti dapat menggunakan kerangka konseptual untuk membantu merumuskan pertanyaan penelitian maka dapat digambarkan suatu kerangka.