

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dengan judul “Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Di Surabaya” dimana menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan acuan yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti menggunakan dua sumber artikel jurnal, pertama adalah jurnal penelitian dari Hardiyati (2010), dan penelitian dari Yhoga Leksmna (2006).

.1. Pada tahun 2010 Hardiyati melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran. Variable yang digunakan *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kepuasan konsumen, hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $Y+0,271X_1+0,197X_2+0,201X_3+0,316X_4+0,165X_5$ . Berdasarkan analisis data statistic, indicator-indikator penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Pada penguji asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan reability dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan yang berpengaruh paling rendah adalah empathy dengan koefisien regresi 0,165.

Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang kurang.

2. Tahun 2006 Yhoga Leksmna melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang” menyatakan variabel yang digunakan sebagai penentu kepuasan konsumen adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) diketahui dari R square ( $R^2$ ) sebesar 51,8% sedangkan sisanya 48,2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel bebas yang diteliti. Sedangkan secara parsial dari kelima variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel bukti fisik ( $X_1$ ).

Perbedaan dan persamaan penelitian diatas adalah sebagai berikut:

**Persamaan:**

Ada lima variabel yang digunakan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

**Perbedaan:**

Objek penelitian serta lokasi pada penelitian ini berbeda serta analisis yang digunakan juga berbeda.

## **2.2 Landasan Teori**

Dalam menunjang penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda di Surabaya.

### 2.2.1 Manajemen

Manajemen dalam bahasa Inggrisnya adalah *management* yang berasal dari kata “*to manage*” yang mempunyai arti mengendalikan atau mengurus. Sehingga manajemen dapat berarti bagaimana kita memimpin, membimbing, dan mengatur semua orang menjadi karyawan (bawahan) agar usaha yang sedang dilakukan mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Menurut Manullang (2001:3) istilah manajemen mengandung 3 (tiga) pengertian

1. Manajemen sebagai suatu proses
2. Manajemen sebagai suatu kolektivitas orang-orang yang melakukan manajemen
3. Manajemen sebagai seni dan sebagai suatu ilmu

Berangkat dari definisi di atas dapat diketahui konsep kunci dari manajemen adalah bekerja melalui tangan orang lain, walaupun demikian pengertiannya, pemimpin bukan berarti pasif sementara orang lain yang digerakkan bersifat aktif, tetapi manajemen itu memiliki pengertian fungsional, dalam arti fungsional tersebut pegawai baru dapat dilaksanakan apabila ada kerjasama untuk mengarahkan dan mengelola berbagai sumber daya yang ada dalam organisasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan, dalam hal ini simpul kerja sama, pengaturan dan kendali yang menggerakkan orang-orang untuk bekerja tersebut ada di tangan pimpinan dapat dikatakan dinilai berhasil, apabila dalam mencapai tujuan tidak bekerja sendirian melainkan mampu menggerakkan orang lain dan mengelolah sumber-sumber daya lainnya

yang ada dalam organisasi sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.2.2 Konsep Jasa**

Jasa sering dianggap sebagai fenomena yang rumit. Kata jasa sendiri mengandung banyak arti mulai dari pelayanan pribadi sampai suatu produk. Banyak pakar pemasaran yang telah mendefinisikan pengertian jasa.

Menurut Kotler (dalam Lopiyoadi dan Hamdani, 2009:6) setiap tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Jasa seluruh aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan di konsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah misalnya hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen (Lopiyoadi dan Hamdani, 2009:6)

Jasa dianggap sebagai tindakan tindakan proses dan tampilan, jasa tidak hanya dihasilkan oleh perusahaan jasa. Tetapi, merupakan hal integral yang ditawarkan juga oleh perusahaan manufaktur (Arief, 2007:11).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu tindakan yang dihasilkan perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan dan member kepuasan terhadap pelanggan.

### **2.2.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas

berkitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau menjadikan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan

### **2.3 Disiplin Kerja**

Secara etimologis disiplin berasal dari bahasa inggris “discipline” yang berarti pengikut atau penganut pengajaran. Latihan dan sebagainya. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang bergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Hasibunan (2012:193) berpendapat bahwa:

“kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya, jadi kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.”

#### **2.3.1 Indikator-indikator Disiplin Kerja**

Menurut Hasibunan (2012:194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan seorang pegawai, diantaranya :

### **1. Tujuan dan Kemampuan**

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakan.

### **2. Teladan Pimpinan**

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan yang baik, kedisiplinan bawahanpun akan baik. Begitu dengan sebaliknya.

### **3. Balas Jasa**

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan pekerjaannya.

### **4. Keadilan**

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting, dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

## 5. **Waskat**

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahan.

## 6. **Sanksi hukuman**

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

## 7. **Ketegasan**

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.

## 8. **Hubungan kemanusiaan**

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari Direct Single Relationship, Direct Group Relationship, dan Cross Relationship hendaknya berjalan harmonis. Manager harus menciptakan suasana yang serasi dan memikat. Hal ini akan memunculkan motivasi disiplin pada perusahaan.

### **2.3.2 Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja**

Disiplin kerja menurut Handoko (2001:208) mengemukakan bahwa terdapat dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu :

1. Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standart dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri diantara para karyawan. Dengan cara ini para karyawan menjaga disiplin diri mereka bukan semata –mata karena dipaksa oleh pihak manajemen.
2. Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran-pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut sebagai tindakan pendisiplinan. Sebagai contoh bisa berupa peringatan atau skorsing.

### **2.3.3 Hambatan Disiplin Kerja**

Peraturan disiplin dibuat untuk mengatur tata hubungan yang berlaku tidak saja dalam perusahaan-perusahaan besar atau kecil, tetapi juga pada seluruh organisasi atau badan-badan yang memperkejakan banyak sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaan. Pembuatan suatu peraturan disiplin dimaksudkan agar para karyawan dapat melakukan pekerjaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Tetapi penerapan peraturan disiplin itu banyak menemui hambatan dalam pelaksanaannya.

Menurut Syidam (2000:286) bahwa hambatan pendisiplinan karyawan akan terlihat dalam suasana kerja berikut, yaitu :

1. Tingginya angka kemangkiran (absensi) karyawan
2. Sering terlambatnya karyawan masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan.
3. Menurunnya semangat dan gairah kerja.
4. Berkembangnya rasa tidak puas, saling curiga dan saling melempar tanggung jawab.
5. Penyelesaian pekerjaan yang lambat, karena karyawan lebih sering ngobrol daripada bekerja
6. Tidak terlaksananya supervise dan waksat (pengawas yang melekat dari atasan) yang baik
7. Sering terjadinya konflik antar karyawan dan pimpinan perusahaan

#### **2.4 Pengertian Kompensasi**

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 1990:133). Kompensasi kerja adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka (Tohardi, 2002:411). Kompensasi kerja merujuk pada semua bentuk upah atau imbalan yang berlaku bagi dan muncul dari pekerjaan mereka, dan mempunyai dua komponen yaitu ada pembayaran keuangan langsung dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus, dan ada pembayaran tidak langsung dalam bentuk tunjangan keuangan seperti asuransi dan uang liburan.

### 2.4.1 Tujuan Pemberian Kompensasi

Menurut Hasibuan (1997:137) tujuan kompensasi adalah

1. Ikatan kerja sama
2. Kepuasan Kerja
3. Pengadaan Efektif
4. Motivasi
5. Stabilitas Karyawan
6. Disiplin,
7. Pengaruh Serikat Buruh
8. Pengaruh Pemerintah

Selain itu menurut Soekidjo Notoadmojo ada beberapa keuntungan dengan diberikannya kompensasi pelengkap, yaitu

1. Meningkatkan semangat kerja dan kesetiaan atau loyalitas para karyawan terhadap organisasi atau perusahaan
2. Menurunkan jumlah absensi para karyawan dan adanya perputaran kerja.
3. Mengurangi pengaruh organisasi karyawan terhadap kegiatan organisasi
4. Meminimalkan biaya-biaya kerja yang berarti mengefektifkan prestasi kerja karyawan.

### 2.5 Peran Pentingnya Kepuasan Nasabah

Ada beberapa peran mementingkan kepuasan nasabah bagi diri sendiri maupun perusahaan terkait yaitu adalah sebagai berikut bagi:

### **2.5.1 Perusahaan**

Nilai-nilai perusahaan dalam hal ini bank merupakan landasan dalam pencapaian visi dan misi bank. Oleh karena itu, sebelum merumuskan nilai-nilai perusahaan, perlu dirumuskan visi dan misi bank. Walaupun nilai-nilai perusahaan pada dasarnya universal, namun dalam merumuskannya perlu disesuaikan dengan sektor usaha serta karakter dan letak geografis dari masing-masing perusahaan. Nilai-nilai perusahaan yang universal antara lain adalah terpercaya, adil dan jujur.

Sumber daya manusia adalah system dalam sebuah system. Segala sesuatu yang terjadi dalam SDM, sampai pada tingkat tertentu memengaruhi system yang lebih besar. SDM memengaruhi organisasi karena ia merupakan bagian dari organisasi.

Untuk berfungsi optimal, SDM memerlukan sebuah misi. Visi yang menyatukan staf dan menyediakan untuk keputusan dimasa mendatang.

### **2.5.2 Pedoman Perilaku**

Pedoman perilaku merupakan penjabaran nilai-nilai perusahaan dan etika bisnis dalam melaksanakan usaha sehingga menjadi panduan bagi orang perusahaan (Bank) dan semua karyawan perusahaan, pedoman perilaku mencakup panduan tentang benturan kepentingan, pemberian dan penerimaan hadiah dan donasi, kepatuhan terhadap peraturan, kerahasiaan informasi, dan pelaporan terhadap perilaku yang tidak etis.

Sebagian besar eksekutif puncak mengklaim bahwa kunci utama keberhasilan bisnis ialah perihal kemampuan menarik dan mempertahankan

tenaga berbakat kunci (key talent). Sebagian orang meyakini apa yang mereka katakan, sementara sebagian yang meyakini secara pribadi bahwa system dan teknologi dapat mengatasi pengaruh tenaga berbakat.

## **2.6 Metode Penelitian dan Teknik pengelolaan data**

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kompensasi dan disiplin kerja secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama berhubungan dengan peningkatan kepuasan nasabah pada Bank tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya. Responden peneliti adalah nasabah bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya yang diperoleh dengan teknik sample random sampling.

### **2.6.1 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:1) metode penelitian adalah suatu proses berfikir dari penentuan masalah, melakukan pengumpulan data, baik buku-buku maupun melalui observasi, melakukan pengolahan berdasarkan data yang ada sampai dengan penarikan kesimpulan dari masalah penelitian.

Jenis penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009:15) metode kuantitatif adalah metode yang menganalisis data dalam bentuk angka dan perhitungannya dengan menggunakan metode statistik, sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh.

Responden diminta untuk menjawab salah satu dari lima kategori jawaban yang telah disediakan, dan setiap jawaban responden diberi skor sebagai berikut :

Sangat Setuju	(SS)	Skor 5
Setuju	(S)	Skor 4
Netral	(N)	Skor 3
Kurang Setuju	(KS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	Skor 1

### **2.6.2 Teknik Pengelolaan Data**

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam data deskriptif, dimana akan diambil kesimpulan dari setiap pernyataan yang ada pada kuesioner.

### **2.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel terdapat perbedaan yang akan dijelaskan dalam sub bab ini, penjelasannya adalah sebagai berikut:

#### **2.7.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011 : 80). Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden.

### **2.7.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari suatu obyek atau subjek yang mewakili populasi. (Sugiyono 2011 : 81) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulan pun bisa keliru, hal lain karena tidak dapat mewakili populasi.

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya yang berada disekitar domisili peneliti yaitu Surabaya, yang memenuhi kriteria responden dengan usia minimal 19 tahun. Usia 19 tahun merupakan anggota keluarga yang kuat untuk mempengaruhi pengambilan keputusan pada produk-produk tertentu (Tatik Suryani, 2013: 188), serta nasabah bank BTN yang mengunjungi bank BTN cabang Pemuda Surabaya minimal 1 kali.

### **2.7.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011: 85). Teknik sampling ini digunakan karena pemilihan responden dilakukan oleh peneliti sesuai dengan keyakinan bahwa anggota sampel dapat mewakili populasi yang sedang diteliti. Teknik pengambilan sampel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Usia responden minimal 19 tahun.

2. Nasabah bank BTN cabang pemuda Surabaya yang mengunjungi bank BTN cabang Pemuda Surabaya minimal 1 kali.
3. Responden berdomisili di kota Surabaya.

Pengambilan dengan sampel yang diambil dalam penelitian ini berpedoman pada pernyataan Van Voorhis dan Morgan (2007: 48), yang menyatakan bahwa meski ada formula yang lebih kompleks, aturan umum yang lebih praktis untuk menentukan sampel dengan jumlah yang tidak kurang dari 50 responden untuk korelasi atau regresi. Rumus yang dipergunakan adalah sebagai berikut

$$\begin{aligned} N &= 50 + 8 (m) \\ N &= 50 + 8 (2) \\ N &= 50 + 16 \\ N &= 66 \end{aligned}$$

Keterangan:

N : Jumlah Sampel

m : Jumlah Variabel Bebas

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel tersebut maka didapatkan bahwa sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 66 responden, dan peneliti menggenapkan menjadi 70 responden.