

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi sebuah produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Philip Kotler kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya (Maulana, 2016).

Tingkat kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja, khususnya kinerja pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan memberikan ungkapan rasa kepuasannya. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, maka harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya, serta janji dan informasi dari berbagai media (Maulana, 2016).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan harus melakukan 4 (empat) hal, antara lain : 1) Mengidentifikasi siapa pelanggannya, 2) Memahami tingkat pelanggan akan kualitas, 3) Memahami strategi kualitas

layanan pelanggan, dan 4) Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. Perusahaan perlunya mengidentifikasi pelanggannya, karena kepuasan pelanggan ini tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi (Maulana, 2016).

Bentuk kepuasan pelanggan tergantung kepada harapan pelanggan tersebut. Pendapat Yoeti bahwa terdapat 3 (tiga) kemungkinan kepuasan yang berhubungan dengan *performance* dan harapan, yaitu :

1. *Performance < Expectation*

Hal ini terjadi bila pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi ataupun pelayanan kurang baik sehingga belum memuaskan pelanggan.

2. *Performance = Expectation*

Hal ini terjadi bahwa pelayanan yang diberikan tidak istimewa atau biasa saja karena dalam pelayanan ini belum termasuk memuaskan pelanggan.

3. *Performance > Expectation*

Hal ini terjadi bila pelayanan terhadap pelanggan baik dan memuaskan pelanggannya. Ini kepuasan pelanggan optimal, bila diperhatikan apa yang jadi keinginan atau harapan pelanggan dan berusaha melebihi suatu harapan para pelanggannya. (Maulana, 2016)

Dari beberapa pengertian tersebut kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah mengkonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkan.

2.2 Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum (Ahmad, 2014). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, KBBI, 2021) pelayanan sebagai usaha besar melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Excellent service atau disebut juga pelayanan prima merupakan melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Atau definisi pelayanan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal (Setiawan, 2021).

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang

layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*) (Ciputra, 2015).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya (Ciputra, 2015).

Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan** dan **kualitas**. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
3. Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.

4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan (Ciputra, 2015).

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah sebuah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu royal.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Sembiring mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Sembiring, 2014).

2.4 Sistem Pembayaran Pajak

Berikut ini sistem pembayaran pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, yaitu :

1. Sistem pembayaran offline

Dalam sistem pembayaran offline ini wajib pajak dianjurkan untuk datang langsung ke kantor dengan membawa bukti pelunasan pembayaran pajak. Pembayaran offline ini bisa digunakan untuk kesembilan jenis pajak daerah.

2. Sistem pembayaran melalui kantor pos

Dalam sistem pembayaran melalui kantor pos ini wajib pajak cukup datang ke kantor pos terdekat untuk melakukan pembayaran pelunasan pajak. Pembayaran melalui kantor pos ini bisa digunakan untuk kesembilan jenis pajak daerah.

3. Sistem pembayaran melalui bank umum

Dalam sistem pembayaran melalui bank umum ini wajib pajak cukup datang ke bank yang bekerjasama dengan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Bank umum yang bekerjasama antara lain, Bank Jatim, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BTN, dan Bank OCBC NISP. Pembayaran melalui bank umum hanya bisa digunakan untuk pembayaran PBB.

4. Sistem pembayaran melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB)

Dalam sistem pembayaran melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) berupa ATM, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan *Internet Banking*. Pembayaran melalui PPOB bisa digunakan untuk pembayaran kesembilan jenis pajak daerah.

5. Sistem pembayaran melalui minimarket

Dalam sistem pembayaran melalui minimarket ini wajib pajak cukup datang toko minimarket terdekat yang bekerjasama dengan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Minimarket yang bekerjasama antara lain,

Indomaret dan Alfamart. Pembayaran pajak melalui minimarket hanya bisa digunakan untuk pembayaran PBB.

