

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

Berikut ini merupakan beberapa hal mengenai definisi serta tujuan bank :

2.1.1 Definisi Bank

Menurut Undang-Undang No.10 (1998) tentang perbankan, Bank merupakan badan usaha dalam menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun bentuk lainnya. Bank merupakan Lembaga kepercayaan masyarakat yang memiliki peran sebagai perantara antara pihak yang mengalami kelebihan dana yang bertujuan untuk menyalurkan Kembali pada sector yang mengalami kekurangan dana (Atmaja, 2018).

2.1.2 Tujuan dan Fungsi Bank

Menurut Undang-Undang No.10 (1998) mengenai perubahan UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan mengatakan bahwa : “Tujuan dari bank merupakan membantu serta menunjang proses pembangunan nasional di dalam meningkatkan pemerataan, perkembangan ekonomi, dan kestabilan nasional yang mengarah pada peningkatan kesejahteraan rakyat atau masyarakat. Peran lembaga keuangan (perbankan) yang fundamental dalam menggapai tujuan penyusunan nasional, maka lembaga keuangan (perbankan) memerlukan adanya pengamatan serta pembinaan supaya dana masyarakat dapat mengalir dengan lancar.”

Sedangkan fungsi dari adanya bank menurut pasal 3 (Undang-Undang No.10, 1998) fungsi utama bank merupakan sebagai penghimpun serta pemasok dana masyarakat. Bank dapat berfungsi sebagai penerima kredit, penerimaan kredit, menyalurkan kredit, melakukan pendanaan, investasi, menerima deposito dan menciptakan atau membuat uang dan jasa lainnya yaitu tempat penyimpanan barang berharga.

2.2 Efektivitas

Menurut Pasolong (2007:4) Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan menggunakan kata sebagai hubungan sebab akibat. Validitas dapat dilihat sebagai alasan dari variabel lainnya. Efektivitas berarti tujuan dari rencana tujuan yang telah dicapai sebelumnya, atau tujuan yang dicapai karena proses aktivitas. Pembahasan tentang produktivitas karyawan adalah ini menyenangkan untuk dilakukan dan pasti ada hubungannya dengan banyak faktor.

Efektivitas adalah kemampuan melakukan tugas, fungsi (operasi, kegiatan atau tugas yang direncanakan) dengan baik, yang dalam pelaksanaannya berjalan dengan lancar tanpa adanya tekanan atau ketegangan (Kurniawan,2008).

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi Kualitas

Menurut Tjiptono (2016: 115) kualitas merupakan kondisi dinamis yang sehubungan dengan jasa, produk, proses, (SDM) sumber daya manusia, serta lingkungan yang melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan susunan atau tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian dalam keunggulan untuk

memenuhi keinginan nasabah. Apabila nasabah mendapatkan keinginannya maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah efektif dan bagus (Akbar, 2021)

2.3.2 Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat menjadi wadah dan sarana memperkuat hubungan batin antara bank dan nasabah. Ketika harapan dan kemauan tercapai, maka nasabah akan merasa dihargai di bank tersebut. Bank harus meningkatkan kepuasan nasabah dengan macam-macam cara. Kualitas pelayanan dapat dimaksimalkan dengan cara bersikap profesional, sopan, ramah, dan cepat dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan pokok penting karena langsung berakibat pada citra bank tersebut. Kualitas pelayanan yang efisien akan memberikan dan menguntungkan nama baik bank. Hal tersebut akan memberikan nilai positif bagi bank sehingga banyak nasabah yang akan mempercayai bank tersebut.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:119) indikator kualitas pelayanan terdapat lima dimensi. Berikut ini lima dimensi kualitas pelayanan :

1. *Tangible*, bukti fisik. Bentuk fisik yang diberikan perusahaan kepada nasabah diantaranya fasilitas fisik, sarana komunikasi dan kelengkapan pegawai.
2. *Realibility*, kehandalan. Perusahaan akan memberikan kehandalan dalam kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, ketepatan dan memuaskan.

3. *Responsiveness*, Ketanggapan . Perusahaan memberikan daya tanggap dengan bentuk keinginan para pegawai untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance*, jaminan. Perusahaan memberikan jaminan yang mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, pegawai memiliki sifat dipercaya, tidak berbahaya, keraguan serta risiko.
5. *Empathy*, perhatian. Empati diantaranya komunikasi yang baik, kemudahan dalam hubungan dan memahami kebutuhan nasabah

2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Payne (2011:30) kualitas pelayanan merupakan nilai hasil dari perasaan senang atau kecewa yang terjadi oleh nasabah pada saat mendapat pelayanan. Berikut ini rincian dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. Semua kegiatan dibutuhkan untuk memproses, menerima, transfer dan memberikan jasa pada nasabah serta memberikan pelayanan
2. Ketelitian dan cara menyampaikan jasa kepada nasabah sesuai harapan.
3. Sejajar kegiatan yang mencakupi semua bisnis terpadu yang menyampaikan jasa dan produk dengan sedemikian rupa yang digambarkan bisa memberikan kepuasan pada nasabah serta mencapai target tujuan perusahaan.
4. Semua pesanan yang ada serta semua hubungan dengan nasabah.

5. Presentasi jasa yang tepat waktu dan tepat dengan segala keterangan yang benar.

2.4 Kepuasan Nasabah

2.4.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan bahagia ataupun kesal dari seseorang yang selepas setelah membandingkan kualitas produk yang dipikirkan pada hasil yang telah diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai kesan dari kualitas serta harapan.

Menurut Tjiptono (2012:301) “Kepuasan nasabah adalah kondisi yang ditunjukkan oleh konsumen saat konsumen mengetahui bahwa keinginan serta kebutuhannya sesuai dengan apa yang konsumen harapkan dan terpenuhi dengan baik.”

Menurut Danang (2015:140) “Kepuasan konsumen yaitu alasan bahwa konsumen memutuskan untuk pergi belanja di tempat tersebut.

2.4.2 Faktor Pengaruh Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi (2013) untuk menentukan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa senang dan puas jika hasil yang ditunjukkan bahwa produk yang digunakan sangat baik dan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan dan jasa, pelanggan merasa puas apabila yang didapatkan adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan.
3. Emosi, pelanggan merasa senang serta mendapatkan keyakinan apabila orang lain merasa salut kepada dia apabila produk tertentu lebih mempunyai kepuasan yang lebih besar. Kepuasan yang didapat tidak karena kualitas produk namun oleh sosial yang membuat pelanggan puas.
4. Harga, apabila produk memiliki kualitas yang sama namun memilih harga yang relatif lebih murah akan memberikan citra atau dampak yang lebih tinggi pada pelanggan.
5. Biaya, para pelanggan tidak perlu melontarkan biaya lebih guna memperoleh suatu jasa tau produk mengarah puas pada jasa ataupun produk tersebut.

2.4.3 Elemen Kepuasan Pelanggan

Menurut Priansa (2017:210) elemen-elemen yang ada dalam kepuasan konsumen, antara lain:

1. Harapan, pelanggan yang berharap pada jasa ataupun barang yang sudah terbentuk sebelum pelanggan membeli jasa ataupun barang tersebut. Sehingga pada saat transaksi dilakukan, pelanggan akan berharap pada jasa atau barang yang akan diterima itu sesuai dengan

yang mereka inginkan. Jasa dan barang yang sinkron dengan pelanggan hal itu akan membuat pelanggan merasa lega dan puas.

2. Kinerja, pengetahuan pelanggan pada kinerja nyata jasa ataupun barang yang digunakan tanpa adanya pengaruh keinginan dan harapan pelanggan, apabila kinerja nyata jasa atau barang bekerja dengan baik maka pelanggan akan puas.
3. Perbandingan, melakukan perbandingan terhadap harapan kinerja jasa ataupun barang maka sebelum melakukan transaksi dengan persepsi kinerja aktif pada jasa maupun barang tersebut. Pelanggan merasa puas ketika harapan sebelum transaksinyaa sesuai ekspetasi dan harapan melebihi persepsi pelanggan tersebut.
4. Pengalaman, pelanggan berharap bahwa pengalaman pelanggan terhadap penggunaan barag ataupun jasa ini berbeda dengan yang lain.
5. Konfirmasi dan di konfirmasi, konfirmasi maupun terkonfirmasi akan terjadi apabila kinerja aktual sesuai dengan harapan.