

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kolter dalam Sembiring (2014:3), menyatakan bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan dimana orang tersebut menawarkan jasanya kepada seseorang, dimana jasa tersebut tidak memiliki wujud”.

Sedangkan menurut Lovelock dan Gummesson (2011:36), menyatakan bahwa pelayanan (Service) merupakan “suatu bentuk kegiatan berupa jasa yang memberikan manfaat kepada pelanggannya”.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk jasa dari seseorang untuk pelanggannya.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa. Perusahaan akan memberikan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi apa yang diharapkan pelanggan.

Menurut Sembiring, dkk (2014:3), mendefinisikan bahwa “memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan untuk memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan pelanggan”.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Rahmat, dkk (2018:156), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu “kualitas pelayanan adalah perbandingan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan kenyataan dan harapan”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting, kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur bagi pelanggan apakah sesuai dengan yang mereka harapkan atau tidak. Maka

dari itu, harus diperhatikan serta dimaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Sunyoto dan Susanti (2015;288). Mengungkapkan terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tanglibes*)

yaitu kemampuan kantor di dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak penerima pelayanan baik itu dari segi penampilan, sarana dan prasarana kantor sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor. Seperti: Gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.

b. Keandalan (*Reliability*)

yaitu kemampuan kantor di dalam memberikan pelayanan kepada pihak penerima sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimana kinerja pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pihak penerima pelayanan meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang setara dengan semua pelanggan dan sikap pegawai yang simpati.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

yaitu suatu kebijakan di dalam memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat. Memberikan kesan yang baik agar menimbulkan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada kantor. Hal ini meliputi:

1. Komunikasi, merupakan pemberian suatu informasi kepada pelanggan menggunakan bahasa dan kata yang jelas agar dengan mudah dimengerti pelanggan.
 2. Kredibilitas, yaitu pentingnya suatu jaminan atas kepercayaan yang diberikan, sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan.
 3. Keamanan, yaitu suatu kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dimana pelayanan yang diberikan tersebut mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 4. Kompetensi, yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan pegawai agar dapat memberikan pelayanan secara optimal.
 5. Sopan santun, yaitu adanya nilai moral yang dimiliki perusahaan saat memberikan pelayanan. Jaminan kantor atas kesopansantunan yang ditawarkan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- e. Empati (*Empathy*)
 yaitu sikap pegawai dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada masyarakat bermaksud dapat memahami keinginan masyarakat. Dimana diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016:137) terdapat 5 (lima) indikator penentu dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), berhubungan dengan keahlian perusahaan demi memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan dan menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan keahlian karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta memberitahukan kapan jasa hendak diberikan dan segera memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), perilaku karyawan yang bisa menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman untuk para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati (*Empathy*), menjelaskan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak untuk kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian khusus kepada para konsumen dan mempunyai jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tanglibes*), berkenaan dengan kapabilitas fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang lengkap, dan bahan-bahan yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

2.3 Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:210), kepuasan pelanggan adalah “pengukuran sejauh mana pelanggan menyukai produk atau jasa perusahaan yang diterima”.

Sedangkan menurut Mowen dalam Rahmat, dkk (2018:156), merumuskan “kepuasan pelanggan merupakan sikap seseorang terhadap suatu barang atau jasa setelah memperoleh dan memakainya”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan alat untuk mengukur pesanan yang didapatkan dari hasil perbandingan antara kinerja dan harapan.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Putra (2020:25), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah:

- a. Kualitas Produk atau Jasa
yaitu dimana pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut karena kualitasnya yang baik.
- b. Harga
yaitu jika pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- c. *Service Quality*
yaitu suatu kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*.
- d. *Emotional Factorial*
yaitu pelanggan akan merasa puas karena adanya *emotional value*, yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- e. Biaya dan Kemudahan
yaitu pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.3.3 Prinsip-Prinsip Kepuasan

Menurut Sedarmayanti (2013:269), prinsip-prinsip kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan
yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaannya.

- b. Persyaratan Pelayanan
yaitu teknis dan administrative yang diperlukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara umum.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan meliputi nama, jabatan, serta kewenangan petugas.
- d. Kedisiplinan Petugas
yaitu suatu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu bekerja yang sesuai dengan ketentuan.
- e. Tanggung Jawab Petugas
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat.
- f. Kemampuan Petugas
Yaitu keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan Pelayanan
Yaitu proses pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan tersebut.
- h. Keadilan Mendapat Pelayanan
Yaitu dimana petugas memberikan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat.
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik.

- k. **Kepastian Biaya Pelayanan**
Yaitu sebuah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. **Kepastian Jadwal Pelayanan**
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. **Kenyamanan Lingkungan**
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.
- n. **Keamanan Pelayanan**
Yaitu jaminan keamanan lingkungan unit pelayanan dan jaminan keamanan sarana serta prasarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip dalam Priansa, donni juni (2017:203) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat diketahui melalui:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh langganan atau bisa juga disampaikan melalui kartu informasi, customer hot line. Ini semua dimaksudkan agar perusahaan lebih mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2. Survey Kepuasan Konsumen

Biasanya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau bisa juga si perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

3. Pembeli Bayangan

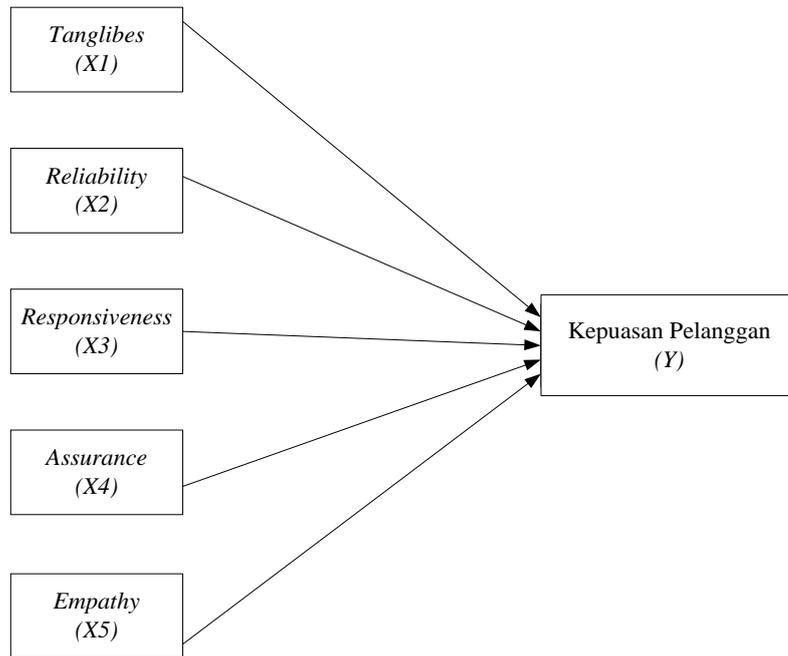
Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli ke perusahaan lain, sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pegawai-pegawai yang melayani.

4. Analisis Konsumen yang Beralih

Perubahan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk kenapa mereka terhenti, pindah ke perusahaan dan lain-lain. Dengan informasi yang diperoleh maka perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dengan cara meningkatkan kepuasan para konsumen.

2.5 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini membahas mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran di atas menjelaskan bahwa *Tanglibes* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

2.6 Operasional Variabel

Berikut adalah operasional variabel dari kualitas pelayanan pada tabel 2.1:

Tabel 2.1
Operasional Variabel

| No | Variabel | Indikator | Item |
|----|---|---|--|
| 1. | <i>Tanglibes</i> (Bukti Fisik) (X1) | 1. Fasilitas Sarana dan Prasarana yang Memadai | <ol style="list-style-type: none"> Kebersihan dan Kenyamanan Kantor Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kelayakan Fasilitas Toilet Lahan Parkir yang tersedia memadai untuk jumlah kendaraan yang datang PT PLN (Persero) ULP Kenten memiliki ruang tunggu yang luas |
| | | 2. Penampilan Pegawai dalam Menghadapi Pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> Kerapian Penampilan Pegawai Penampilan Pegawai yang Bersih dan Wangi |
| 2. | <i>Reliability</i> (Keandalan) (X2) | 1. Kemampuan Memberikan Pelayanan yang Di Inginkan | <ol style="list-style-type: none"> Pelanggan di layani dengan cepat Kesederhanaan prosedur pelayanan sebelum di layani (antrian) |
| | | 2. Kinerja Pegawai Sesuai Dengan Harapan Pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> Pegawai selalu ada ditempat Pegawai melayani pelanggan tanpa membedakan status Pelanggan Merasa Senang dengan Ketanggapan Pelayan dalam Melayani |
| 3. | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X3) | 1. Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi | <ol style="list-style-type: none"> Pegawai Memberikan Informasi yang Akurat Pegawai Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat |
| | | 2. Pegawai Melayani dengan Sigap | <ol style="list-style-type: none"> Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan Permasalahan pelanggan ditanggapi dengan baik oleh pegawai Kecepatan penanganan keluhan |
| 4. | <i>Assurance</i> (Jaminan) (X4) | 1. Rasa Percaya Pelanggan Ke Kantor | <ol style="list-style-type: none"> Pengetahuan Pegawai untuk Menumbuhkan Rasa Percaya Ke Kantor Kemampuan Pegawai Untuk Menumbuhkan Rasa Percaya Ke Kantor |
| | | 2. Menjalin Komunikasi Yang Baik | <ol style="list-style-type: none"> Citra baik PT PLN (Persero) ULP Kenten di mata pelanggan Pegawai bersikap Sopan dan Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan |
| 5. | <i>Empathy</i> (Empati) (X5) | 1. Mendengarkan Keluhan Pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> Kesabaran pegawai dalam melayani pelanggan Dapat Memahami Keluhan dan Keinginan Pelanggan |
| | | 2. Perhatian pegawai dalam melayani | <ol style="list-style-type: none"> Pegawai Memberikan Perhatian atas Kebutuhan dan Keperluan Pelanggan |
| 6. | Kepuasan Pelanggan (Y) | 1. Pelanggan Merasakan Kemudahan Dalam Tahap Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Proses pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang diharapkan pelanggan Kantor Memberikan kemudahan kepada pelanggan terkait pelayanan yang diberikan |
| | | 2. Peserta Merasakan Pelayanan yang Sesuai dengan Harapan Pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> Pegawai memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan Pegawai bertanggung jawab dengan pekerjaannya Kantor ULP Kenten memiliki pegawai yang professional sehingga mampu melayani pelanggan dengan baik |
| | | 3. Pelanggan Merasakan Pelayanan yang Tepat Waktu | <ol style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan Waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan |