

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

Pada bab ini membahas sejumlah teori dasar penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

2.1.1 Kepuasan Masyarakat

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Konsep dan pengertian kepuasan menurut Thoyib, Satriawan, Husin, Pebrianti, & P, (2019: 90) ialah tingkat anggapan seseorang setelah mencocokkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Dikatakan Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Handayani & Suryani, (2019: 744) kepuasan masyarakat adalah kesan masyarakat terhadap realita yang sebenarnya kemudian dibandingkan dengan harapan yang ada. Selain itu menurut Nasution dalam Aprianto, (2016: 13) dikatakan bahwa kepuasan konsumen atau masyarakat merupakan prediksi atau perasaan pelanggan terhadap suatu produk barang atau jasa setelah membeli atau mengonsumsinya. Sedangkan Gaspersz dalam Anggelina & Rastini, (2019: 5306) pelanggan atau masyarakat ialah pelanggan atau masyarakat ialah orang yang paling penting untuk dipuaskan dan yang membuat kita terbawa ke hal yang diinginkannya karena kita tergantung kepadanya.

Berdasarkan pengertian diatas kepuasan pelanggan atau dapat disimpulkan bahwa seseorang yang menginginkan rasa puas yang diterima dari sebuah produk maupun jasa.

2.1.1.2 Karakteristik Perusahaan Dalam Fokus Kepuasan Pelanggan

Kita dapat mengetahui karakteristik perusahaan yang berhasil dalam membentuk fokus terhadap kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam Yamit, (2013: 84) berikut ini :

1. Visi dan komitmen
2. Mensejajarkan konsumen
3. Keinginan untuk mengenali dan memberi solusi terhadap masalah pelanggan
4. Menggunakan informasi dari pelanggan
5. Dekat dengan pelanggan
6. Kemahiran dan kesanggupan dalam memberdayakan pegawai
7. Mengembangkan produk dan proses secara berulang

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Masyarakat

Priansa, (2017: 96) mengemukakan 14 hal yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk dapat mengukur kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan
Berkenaan dengan kesederhanaan alur pelayanan seperti tahap-tahap pelayanan yang mudah diterima masyarakat.
2. Persyaratan Pelayanan

Berkenaan dengan syarat-syarat administrasi agar mendapatkan jenis pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Berkaitan dengan kehadiran dan kejelasan petugas dalam memberi pelayanan (nama, kewenangan jabatan, dan tanggung jawab).

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berkenaan dengan keseriusan petugas dan konsistensi waktu kerja dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berkenaan dengan kewenangan dan tanggung jawab dari petugas terhadap pengelolaan maupun penuntasan pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Berkaitan dengan kemahiran dan kemampuan petugas dalam melakukan dan menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan

Berkenaan dengan ketepatan proses pelayanan yang dapat selesai sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh unit pengelola pelayanan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Berkenaan dengan petugas tidak membedakan golongan atau status terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berkenaan dengan kesopanan dan keramahan petugas serta saling menghargai dan menghormati dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Berkenaan dengan biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pengelola pelayanan terjangkau bagi masyarakat.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Berkenaan dengan pengeluaran biaya sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Berkenaan dengan penerapan jadwal pelayanan yang sudah sejalan dengan peraturan yang ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan

Merupakan keadaan fasilitas pelayanan yang tidak jorok, rapi dan tertata sehingga penerima pelayanan merasa nyaman.

14. Keamanan Pelayanan

Berkenaan dengan masyarakat yang merasa tenang karena pengelola pelayanan menjamin terhadap tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan.

2.1.2 Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu teknik yang secara praktis dapat bermanfaat bagi organisasi pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan menurut

Zeithaml *et.al* dalam Aprianto, (2016: 12). Ellitan dan Anatan dalam Syaifullah & Mira, (2018: 87) menandakan bahwa kualitas pelayanan yaitu tingkat kelebihan yang diinginkan dan pengelolaan tingkat kelebihan guna menyanggupi kebutuhan pelanggan. Selanjutnya menurut Sampara Lukman dalam Priansa, (2017: 53) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menyediakan kepuasan pelanggan baik itu melalui hubungan langsung antara seseorang dengan orang lain maupun mesin secara fisik. Sedangkan dikatakan Tjiptono dalam Mariska & Hati, (2015: 2) istilah pelayanan sederhananya dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu untuk orang lain. Dikatakan Lupiyoandi dan A.Hamdani dalam Arianty, (2015: 70) kata pelayanan itu sendiri mempunyai banyak definisi, baik itu pelayanan pribadi hingga pelayanan sebagai suatu produk.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktifitas yang dapat digunakan oleh suatu kesatuan atau kumpulan organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan kepuasan walaupun hasilnya tidak selalu berkaitan dengan produk secara fisik.

2.1.2.2 Ciri-ciri Pelayanan

Menurut Gasperz dalam Aprianto, (2016: 12) terdapat beberapa ciri pelayanan yang dapat sekaligus membedakannya dari pada barang, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah produk tak berwujud (*intangible output*).
2. Pelayanan adalah produk variabel tidak standar.
3. Pelayanan dikonsumsi saat produksi namun tidak bisa disimpan dalam inventori.

4. Melalui proses pelayanan dapat menciptakan hubungan yang erat dengan pelanggan.
5. Pelanggan langsung terlibat dalam proses pemberian pelayanan.
6. Pelanggan dapat merasakan secara langsung keterampilan personel.
7. Pelayanan tidak bisa diproduksi secara maksimal.
8. Dibutuhkan pertimbangan yang tinggi dari individu dalam memberikan pelayanan.
9. Umumnya perusahaan yang memberikan pelayanan bersifat padat karya.
10. Lokasi pelanggan berdekatan dengan fasilitas pelayanan.

2.1.2.3 Karakteristik Pelayanan

Tjiptono dalam Handoko, (2016: 2) mengemukakan beberapa karakteristik dalam pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak bisa dilihat, hanya dirasakan); jasa harus dicoba atau dibeli dahulu oleh pelanggan karena jasa tidak bisa dilihat, diraba, dicium atau didengar.
2. *Inseparability* (tidak bisa dipisahkan); pada umumnya jasa tidak bisa terpisahkan dari penyedia jasa. Hal ini diketahui dari komponen pendukung yang tidak kalah pentingnya terhadap pemberian perhatian khususnya terhadap tingkat partisipasi pelanggan dalam mekanisme jasa.
3. *Variability* (keragaman); jasa banyak ragam bentuk, kualitas dan jenis, perbedaan kualitasnya bergantung pada siapa penyedia jasa tersebut serta kapan dan di mana jasa dihasilkan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama); jasa adalah produk yang tidak bisa disimpan dan tidak tahan lama dan jasa sangat beragam dalam melaksanakan pemasaran jasa yang dipengaruhi faktor musiman.

2.1.2.4 Indikator Pelayanan

Untuk memenuhi standar pelayanan, indikator kualitas pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Menurut Parasuraman, dkk dalam Napitupulu, (2012: 172) lima dimensi indikator meliputi:

1. *Tangibles* atau Wujud Fisik
Yaitu kualitas pelayanan seperti fasilitas perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* atau Kehandalan
Merupakan perusahaan yang mampu dan handal dalam memberi pelayanan.
3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap
Yaitu suatu kemampuan dalam memberi pelayanan secara benar, cepat dan responsif terkait dengan kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* atau Jaminan
Merupakan kemampuan dan keramahan pegawai terkait menjaga kepercayaan dari pelanggan.
5. *Empathy* atau Perhatian
Merupakan sikap petugas yang tegas namun perhatian kepada pelanggan.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Gie dalam Handayani & Suryani, (2019: 746) mengatakan lingkungan kerja fisik adalah suatu kondisi yang berbentuk fisik yang ada di tempat kerja yang bisa mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Thoyib et al., (2019: 89) mengatakan lingkungan kerja yaitu suatu keadaan di tempat kerja yang dimana bisa memengaruhi secara langsung dan tidak langsung atas kenyamanan manusia yang melaksanakan kegiatan di dalamnya baik secara fisik maupun non fisik. Selanjutnya Sedarmayanti dalam Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, (2018: 47) menjelaskan definisi lingkungan kerja adalah lingkungan yang dimana terdapat seseorang *bekerja*, teknik serta pengaturan kerja (baik sebagai perseorangan ataupun sebagai kelompok) maupun keseluruhan alat perlengkapan dan bahan yang dihadapi.

Dari pengertian lingkungan kerja di atas kita dapat memahami bahwa lingkungan kerja sangat berpengaruh kepada seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Namun, saat ini masih terdapat banyak perusahaan atau organisasi yang tidak memperhatikan kondisi lingkungan kerja di perusahaannya.

2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Pimpinan di suatu instansi perlu menjaga lingkungan kerja karena dengan lingkungan kerja yang baik tentunya berpengaruh terhadap efektivitas karyawan dalam bekerja maupun berkegiatan di perusahaan. Apabila efektivitas karyawan baik tentunya pelayanan yang diberikan pun akan maksimal dan secara tidak langsung berdampak kepada kepuasan masyarakat/pelanggan yang mendapatkan

pelayanan. Untuk membuat lingkungan kerja yang nyaman maka perlu diketahui hal-hal yang dapat menjadi aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri. Sedarmayanti dalam Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, (2018: 47) menyebutkan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terbagi dua jenis yakni:

1. Lingkungan Kerja Fisik: seluruh kondisi di tempat kerja yang berbentuk fisik dan bisa memengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung.
2. Lingkungan Kerja Non Fisik

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sudaryo *et al.*, (2018: 51) indikator lingkungan kerja terbagi menjadi 6 hal yaitu:

1. Penerangan
Untuk dapat memperlancar pekerjaan di kantor tentunya penerangan merupakan faktor yang penting. Jika penerangan baik maka dapat membantu pekerjaan karyawan melihat dengan cepat, mudah, dan senang.
2. Pewarnaan
Selain dapat memengaruhi penerangan kantor, warna juga dapat memengaruhi perasaan serta membuat kantor menjadi lebih cantik. Emosi dan perasaan senang maupun tidak senang karyawan juga dipengaruhi oleh kualitas warna. Jika warna pada dinding ruangan dan alat-alat digunakan dengan tepat maka dapat memberikan perasaan gembira, ketenangan dalam bekerja, dan dapat menghindari kesilauan yang ditimbulkan oleh cahaya yang berlebihan.

3. Kebersihan

Kebersihan ruangan kantor harus selalu dijaga agar kesehatan para pegawai dapat terjaga. Jika ingin pegawai dapat bekerja secara maksimal, maka perusahaan harus menjaga kebersihan lingkungan kerja agar dapat menimbulkan perasaan yang tenang dalam bekerja.

4. Pertukaran udara

Makhluk hidup tentunya membutuhkan udara yang segar dan nyaman terutama manusia. Pernapasan dan kesegaran badan dipengaruhi oleh udara yang segar dan nyaman karena terdapat komposisi kimia yang baik. Perusahaan perlu mengupayakan hal tersebut dalam ruangan tempat kerja para pegawai.

5. Suara/kebisingan

Saat bekerja pada suatu kantor tentunya akan menimbulkan suara-suara yang berasal dari peralatan dan mesin-mesin kantor, menurut Moekijat dalam Sudaryo *et al.*, (2018: 57). Suara bising dalam kantor juga dapat berasal dari lingkungan luar kantor. Suara bising ini tentunya dapat mengganggu konsentrasi pegawai yang berdampak pada menurunnya hasil kerja atau efektivitas kerja karena membuat pegawai merasa lelah dan kesal.

6. Keamanan

Keamanan yang dimaksud yaitu keamanan terhadap barang-barang dari pegawai ketika pegawai sedang berada di lingkungan kantor.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan 9 penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai dasar dan pertimbangan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	(Thoyib et al., 2019)	Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan	Kualitas Layanan (X_1) Prosedur Layanan (X_2) Lingkungan Kerja (X_3) Implementasi Kebijakan (X_4) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial dan simultan.
2	(Handayani & Suryani, 2019)	Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai (X_1) Komunikasi Interpersonal (X_2) Lingkungan Kerja Fisik (X_3) Kualitas Pelayanan (Y_1) Kepuasan Masyarakat (Y_2)	Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur (<i>path analysis</i>) yang didapat yaitu ada pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
3	(Aprianto, 2016)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT Bank BCA Cabang Lubuklinggau	Pelayanan (X) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

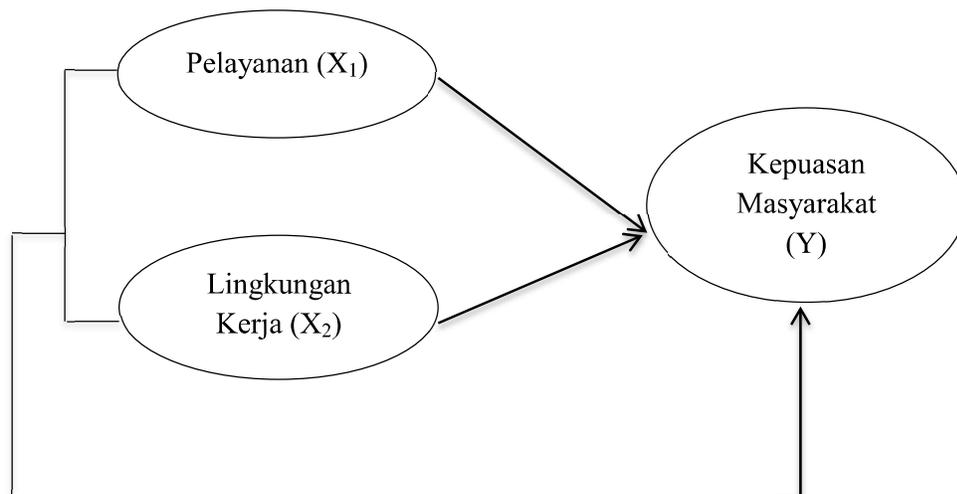
Tabel 2.1 (Lanjutan)

4	(Muhlisin, 2018)	Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin	Kualitas Pelayanan (X ₁) Semangat Kerja (X ₂) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
5	(Erpurini, 2019)	Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel éL Royale Bandung	Sistem Informasi Pemasaran (X ₁) Kualitas Pelayanan (X ₂) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
6	(Aswad, Realize, & Wangdra, 2018)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center	Harga (X ₁) Kualitas Pelayanan (X ₂) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.
7	(Syarifullah & Mira, 2018)	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam	Citra Merek (X ₁) Kualitas Pelayanan (X ₂) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
8	(Shoaib, Salam, Fayolle, Jaafar, & Ayupp, 2018)	<i>Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach</i>	<i>Service Quality (X₁) Customer Satisfaction (Y)</i>	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
9	(Minh, Ha, Anh, & Matsui, 2015)	<i>Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam</i>	<i>Service Quality (X₁) Customer Satisfaction (Y)</i>	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Sumber: Peneliti tahun 2019

2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk menggambarkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini maka kerangka pemikiran yang digunakan adalah seperti berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti tahun 2019

2.4 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan hipotesis sebagai jawaban sementara sesuai dengan kerangka pemikiran di atas seperti berikut:

H₁ : Pelayanan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

H₂ : Lingkungan Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

H₃ : Pelayanan dan lingkungan kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.