

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Fasilitas

2.1.1.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sesuatu yang berbentuk sarana ataupun peralatan yang di gunakan didalam memudahkan segala kegiatan bekerja hingga kegiatannya itu bisa berjalan dengan baik (Puja Opjame et al., 2021a). Fasilitas adalah media yang bersifat mempermudah masyarakat untuk melakukan suatu aktifitas (Rutjuhan & Ismunandar, 2020). Fasilitas adalah suatu hal yang dibuat secara sengaja dan disiapkan oleh perusahaan yang di gunakan masyarakat yang bertujuan didalam memberikan rasa puasnya yang maksimum pada masyarakat (M. D. Prasetyo et al., 2021).

Menurut (Dewi & Gorda, 2021) fasilitas ialah sesuatu hal yang sifatnya berwujud fisik yang di sediakan perusahaan demi kepuasan pelanggannya. Berdasar pendapatnya di atas, bisa di simpulkan fasilitas ialah media yang berbentuk sarana ataupun alat yang disiapkan oleh penyedia jasa yang bersifat mempermudah segala bentuk kegiatan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan maksimum kepada masyarakat.

2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi fasilitas

Faktor yang mempengaruhi fasilitasnya (Lumbangaol, 2019b) yaitu:

1. Sifat dan tujuan perusahaan

Sifat sebuah jasa acapkali menetapkan beragam persyaratan desainnya. Rancangan yang baik dari fasilitas bisa mewariskan sejumlah keuntungan di antaranya perusahaan mudah di kenali dan rancangan interiornya bisa dijadikan karakteristik sifat jasa didalamnya.

2. Tersedianya kebutuhan ruangan

Tiap perusahaan memerlukan tempat didalam membangun fasilitas. Didalam memastikan lokasi dibutuhkan sejumlah aspek yakni keuangan serta aturan pemerintahan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas rancangan benar-benar di butuhkan jika jumlah permintaan acap kali turun naik serta spesifikasi data laju tumbuh, hingga resiko finansial cukup besar.

4. Faktor keindahan

Fasilitas yang tersusun bagus serta menarik bisa menaikkan perasaan positif masyarakat atas sebuah jasanya, misalnya ketinggian plafon bangunan, letak jendela dan pintu, rupa pintu yang bermacam macam.

5. Masyarakat dan lingkungan disekitar

Masyarakat dan lingkungan disekitar memiliki andil besar dan sangat sangat berpengaruh kepada perusahaan. Apabila perusahaan tak meninjau faktorn ini, maka hidup perusahaan bisa terpengaruhi.

6. Biaya bangunan, desain, struktur dan operasional

Jenis biaya ini ditentukan oleh rancangan fasilitas. Biaya arsitektur ditentukan oleh banyaknya dan jenisnya seperti apa bangunan yang di pakai. Biaya operasional ditentukan oleh keperluan energi didalam ruangan yang berhubungan dengan pergantian *temperature*.

2.1.1.3 Dimensi Fasilitas

Dimensi fasilitas (Ratna Suryani, 2018) yaitu:

1. Peralatan dan teknologi, perlunya menggunakan peralatan yang mutakhir.
2. Sarana, perlunya perhatian atas keadaan dari sarana yang diberikan.
3. Karyawan, sumber daya pada perusahaan satu ini memerlukan perhatian lebih.
4. Sesuainya fasilitas fisik yang disediakan dengan jasa yang diberikan.

2.1.1.4 Indikator Fasilitas

Indikator untuk mengukur fasilitasnya (Setiawan et al., 2019) yakni:

1. Persiapan spasial, adanya peninjauan atas ketersediaan ruang.
2. Ruangan, perlunya perencanaan ruangan sebagai tempat penyediaan fasilitas.
3. Perlengkapan, diperlukan melengkapi peralatan tambahan yang dibutuhkan.
4. Cahaya dan warna, diperlukan pengaturan dari pencahayaan dan pewarnaan.
5. Pesannya yang disampaikan bisa menyampaikan arti yang dimaksud.
6. Unsur pendukungnya harus mampu mendukung beragam hal terkait fasilitas.

2.1.2 Kenyamanan

2.1.2.1 Pengertian Kenyamanan

Kenyamanan ialah sebuah situasi dimana tiap masyarakat terlayani sebaik mungkin serta di berikan fasilitas yang memadai demi mendukung kenyamanannya disaat berkegiatan diinstansinya (Sari, 2021). Kenyamanan merupakan berbentuk jasanya yang tak bisa di lihat, di cium serta di pegang makanya berwujud fisik dijadikan esensial didalam pengukuran dari pelayanannya. Masyarakat yang mau menemukan kenyamanan sepanjang menunggu pelaksanaannya dari sebuah pelayanan jasanya tentu lebih merasakan kenyamanan ketika fasilitasnya yang didapat dibuatkan menarik, bersih serta nyaman (Lailan Khairunnisa, 2021).

Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan yang didasarkan oleh pendapat masing-masing individu yang mana merasakan rasa nyaman. Kenyamanan merupakan suatu keadaan dimana sudah terpenuhinya keinginan dasarnya yang sifatnya individual dan secara keseluruhan, maka dari itu terbentuknya rasa sejahtera dalam diri masyarakat tersebut (Fuji Santoso, 2017). Berdasar pendapat di atas, bisa di simpulkan kenyamanan ialah sesuatu hal yang di dapatkan konsumen dari layanan yang diberikan pemilik jasa hingga bisa merasakan hati yang penuh ketenangan.

2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi kenyamanan

Sejumlah faktor kenyamanan (Ellizar, 2018) yaitu:

1. Sirkulasi

Sirkulasi dapat diartikan sebagai suatu desain atau alur-alur ruang yang bergerak dari ruangan satu ke ruangan yang lain dengan maksud untuk menamban keindahan dan untuk mengoptimalkan sirkulasi ruang yang akan digunakan.

2. Iklim dan Kekuatan Alam

Iklim dan kekuatan alam bisa diartikan sebagai suasana pada tempat dan waktu. Unsur-unsurnya yaitu angin, humiditas udara, curah hujan, tekanan udara dan suhu.

3. Kebersihan

Kebersihan ruangan adalah faktor penting agar berlangsungnya suatu kegiatan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan inipun akan menambah daya tarik khusus bagi perusahaan untuk menciptakan rasa nyaman dan senang untuk masyarakat yang sedang melakukan kegiatan perizinan.

4. Kebisingan

Kebisingan sangat mempengaruhi sebuah kenyamanan. Kebisingan adalah bunyi yang tidak ingin didengar oleh masyarakat apalagi ketika mereka sedang berada dalam sebuah ruangan dan akan melakukan pengurusan suatu perizinan hal tersebut dapat memunculkan gangguan terhadap kenyamanan.

5. Aroma dan Bau-bauan

Aroma yang tidak sedap pada sebuah ruangan bisa disebabkan karena ruangan kotor dan sirkulasi udara yang tidak baik dan kotor.

6. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting, jika keamanan buruk maka akan menghambat suatu kegiatan.

7. Keindahan

Keindahan merupakan hal yang bisa mendatangkan rasa senang dan nyaman bagi orang yang melihatnya. Keindahan harus diperhatikan dalam suatu ruangan terutama ruang tunggu agar masyarakat yang sedang menunggu dapat merasakan kenyamanan.

2.1.2.3 Dimensi Kenyamanan

Berikut ini dimensi kenyamanan (Palupi, 2019b) yaitu:

1. Sirkulasi, penyediaan tempat pertukaran keluar masuknya udara.
2. Aroma atau bau-bauan yang ada di suatu tempat
3. Keamanan, diperlukan rasa aman agar terciptanya kenyamanan.
4. Kebersihan, diperlukan untuk dijaga kebersihan dari sebuah tempat.
5. Keindahan, pemandangan yang indah bisa menaikkan kepuasan konsumen.
6. Penerangan, dibutuhkan penerangan dalam menjalankan aktivitas.

2.1.2.4 Indikator Kenyamanan

Menurut (Hasanah, 2018) indikator kenyamanan adalah:

1. Kebersihan

Kebersihan adalah kondisi suatu lingkungan yang terbebas dari kotoran, debu dan sampah.

2. Suhu Ruangan

Lingkungan yang memiliki udaranya sejuk pasti menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan.

3. Keamanan

Keamanan memberikan dampak yang positif terhadap penentuan kenyamanan dalam sebuah tempat.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

(Saragih, 2020) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suasana hati yang senang atau kecewa sesudah membandingkan sesuatu yang di harapkan dengan sesuatu yang diharapkan. Apabila suatu kinerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dan apabila yang mereka dapat melebihi apa yang mereka inginkan maka mereka akan sangat puas.

(Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022) menjelaskan kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan yang dipakai oleh suatu instansi ataupun pemerintah untuk mengukur hasil kemampuan kerja dan kepuasan terhadap masyarakat dari suatu layanan jasa yang diberikan.

Kepuasan masyarakat kondisi dimana apa yang diharapkan, dibutuhkan dan diinginkan masyarakat bisa terlaksana (Suandi, 2019b). Kepuasan masyarakat menurut (Dewi & Gorda, 2022) ialah rasa bahagia ataupun kecewa yang timbul sesudah melakukan perbandingan hasilnya suatu jasa atau layanan atas harapan.

Dari pendapat pakar tersebut, disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu kondisi dimana harapan, keinginan dan apa yang dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi. Pada dasarnya kepuasan masyarakat adalah hal yang sifatnya individualis, tiap individunya memiliki susunan kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai nilai yang berlaku pada diri mereka. Semakin tinggi suatu penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi kepuasan mereka terhadap kegiatan tersebut.

2.1.3.2 Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat

Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat (Saragih, 2020) yaitu:

1. Jasa yang diberikan haruslah sesuai dengan kemauan konsumen
2. Lokasi, perlunya diperhatikan dalam penentuan lokasi sebuah usaha.
3. Fasilitas, penyediaan fasilitas yang lengkap akan memuaskan konsumen.
4. Kualitas jasa, berkualitasnya jasa yang diberikan tentunya sangat diharapkan.
5. Design, penentuan desain menarik akan meningkatkan kepuasan konsumen.
6. Merek, sebuah brand yang terkenal bisa menjadi penentu kepuasan konsumen.

2.1.3.3 Faktor yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Faktor yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat (Palupi, 2019a) yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran harus bisa didengarkan dan ditanggapi dengan baik.
2. Layanan yang diberikan haruslah diberikan dengan maksimal.
3. Kenyamanan masyarakat saat berada dilokasi menjadi penentu kepuasan.
4. Keterjangkauan lokasi yang mudah dijangkau konsumen.
5. Fasilitas pendukung yang ada dilokasi yang bisa mendukung jalannya aktivitas.

2.1.3.4 Indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Terdapat indikator dalam kepuasan masyarakat (Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022) :

1. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana ialah sikap petugas pada saat memberikan sebuah layanan

2. Prosedur

Prosedur adalah system yang dibuat oleh perusahaan untuk memberikan ketertiban dalam pekerjaan.

3. Jenis Layanan

Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pada dasarnya ada dua, yang pertama adalah layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan yang kedua diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi maupun instansi.

4. Alat Ukur Penilaian

Alat ukur penilaian digunakan untuk mengetahui hasil yang telah dicapai secara mendetail. Alat ukur penilaian dapat berupa observasi dan wawancara.

5. Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan suatu teknik untuk mengelolah keluhan masyarakat dengan tepat dan memuaskan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan layanan, fasilitas dan kenyamanan yang diberikan.

2.2 Penelitian terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Dewi & Gorda, 2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan Dan Biaya Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan	Metode analisis data kuantitatif	Kualitas, Fasilitas dan biaya pelayanan adalah faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat
2.	(Puja Opjame et al., 2021b)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanah Datar Elsha	Metode Kuantitatif	Kualitas sumber daya, kualitas dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan bagi kepuasan masyarakat.
3.	(Rutjuhan, 2020) Google Scholar	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Mahfoed Life Gym	Metode Kuantitatif	Didapatkan adanya pengaruh antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan
4.	(Muslimah dwi Prasetyo, 2021) Google Scholar	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta	Deskriptif Kuantitatif	Adanya pengaruh penting pelayanan, fasilitas dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.
5.	(Rido Setiawan, Kosasih, 2019) Google Scholar	Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang	Deskriptif dan Verifikasi	Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 2.2 Lanjutan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
6.	(Lumbangaol, 2019b) Google Scholar	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menerima Layanan Publik Kab. Tapanuli	<i>Accidental Sampling</i>	Kualitas layanan. Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
7.	(Palupi, 2019a) Google Scholar	Pengaruh Lokasi, Kenyamanan dan Sarana-prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Prestasi Surabaya	Regresi Berganda	Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan
8.	(Tyas et al., 2018) Google Scholar	Analisi Pengaruh Kenyamanan, Ketersediaan dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN "Veteran" Jakarta	Regresi Berganda	Kenyamana, Ketersediaan dan Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa
9.	(Khairunnisa & Mursito, 2021) Google Scholar	Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu	Regresi Berganda	Kenyamanan dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Peneliti, 2022

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan berbentuk yang ada hubungan dengan teori yang berkorelasi dan beragam faktor yang telah di jelaskan dijadikan sesuatu permasalahan yang penting. Dikerangka pemikiran yang tepat bisa menguraikan secara bersangkutan anatar variable yang akan di teliti, di sebuah

penelitian memerlukan di sampaikan apabila penelitian berkaitan dengan dua variable ataupun lebih. Kerangka penelitian menjelaskan terkait gejala yang dijadikan objek penelitiannya (Sugiono, 2019).

2.3.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Zakiyah & Wahyono, 2020) Fasilitas yang disediakan dalam sebuah pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang masyarakat rasakan. Faktor yang penting untuk diperhatikan secara cermat yang dapat mempengaruhi hasil suatu jasa pelayanan adalah ketersediaan akses fasilitas yang mendukung suatu layanan. Fasilitas fisik yang dipakai secara langsung digunakan masyarakat sebagai nilai ukur baik atau buruknya kualitas suatu jasa.

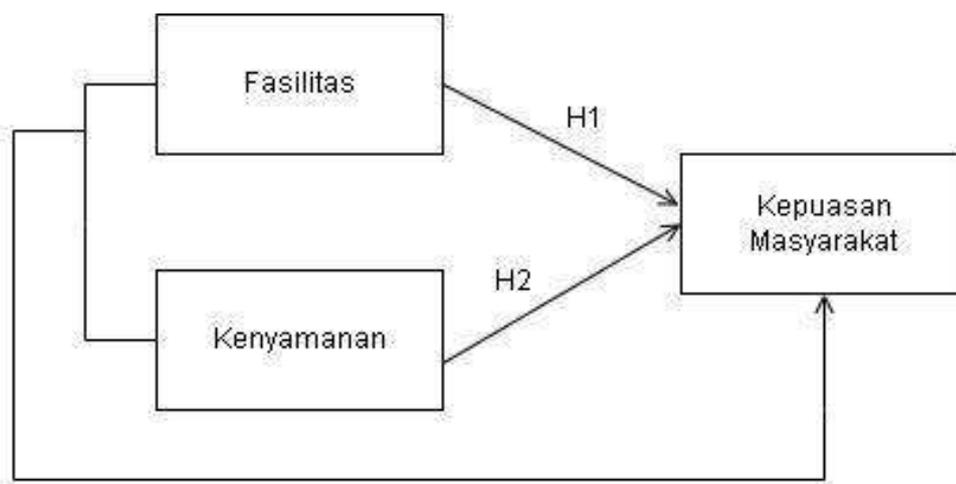
2.3.2 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Khairunnisa & Mursito, 2021) Kenyamanan merupakan suatu keadaan yang diharapkan stabil, meghadirkan perasaan tenang yang tanpa disertai kekhawatiran. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam setiap kegiatannya, karena bila tidak nyaman, sesuatu yang dikerjakan tidak akan menjadi maksimal hasilnya. Maka dari itu kepuasan konsumen yakni masyarakat merupakan hal penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan.

2.3.3 Pengaruh Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Agar tercapainya kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan kenyamanan, maka perlu adanya pengupayaan yang benar dari beragam pihak, misalnya dengan bekerja sama dari tiap unitnya yang berkaitan dan berperan begitu penting. Oleh sebabnya, fasilitas dan kenyamanan terutama pada instansi layanan semestinya menjadi sebuah hal harus terus diperhatikan.

Agar lebih terperinci, berikut digambarkan kerangka penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2022

2.4 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini antara lain:

H1: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

H2: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Ssati Pintu Kota Batam.

H3: Fasilitas dan Kenyamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.