

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan, pedoman dan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

1. Tri Yulianto (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Metode kuantitatif Berdasarkan hasil analisis data diketahui kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan
2. Syaipullah (2011) Pengaruh kemanfaatan kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Mix Method, dengan metode regresi linear berganda. Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif mempunyai pengaruh kemanfaatan kartu ATM yang terdiri dari penarikan tunai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Putri Dwi Cahyani (2016) Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta . Kualitatif menggunakan Structural Equation Model (SEM). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance dan empathy. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.
4. Andi Magie Fitrah Nurli (2020) Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di Masa Pandemi Covid19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri Metode kuantitatif Penelitian

- mengenai pengaruh pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri.
5. Tofan Kimoro Putra (2016) Pengaruh Kualitas Layanan ATM Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Yogyakarta. Metode kuantitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
 6. Rahmat Hilmi (2006) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Banjarmasin. Metode Kuantitatif Metode Kuantitatif Bahwa variabel tangibles ini berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSM cabang Banjarmasin dan variabel assurance berpengaruh signifikan dan dominan terhadap loyalitas nasabah.

2.2.KAJIAN TEORI

2.2.1. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 Tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” Menurut Kasmir (2013:3) “Bank berarti Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut pada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

2.2.2. Kepuasan Nasabah

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011;74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan jasa atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa kepuasan pelanggan adalah respon yang menunjukkan seberapa baik produk atau jasa yang ditawarkan dapat memenuhi harapan dari pelanggan yang menggunakannya. Apabila produk yang diterima konsumen sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, tidak terpenuhinya harapan pelanggan atas produk atau jasa yang digunakan, maka konsumen tersebut tidak akan merasa puas. Sehingga, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang besar, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penjualan dan pertumbuhan bisnis itu sendiri.

Indicator Kepuasan :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Harga Produk
4. Aksesibilitas Produk
5. Customer Experience
6. Customer Experience

2.2.3 Loyalitas Nasabah

Kotler dan Keller (2009:138) mengungkapkan loyalitas adalah “komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”.

Menurut Kotler dan Keller (2012 ; 57) indicator loyalitas pelanggan adalah :

- a. Repeat purchase (kesetian terhadap pembelian produk)
- b. Retention (ketahanan terhadap pengaruh yang negative mengenai perusahaan)
- c. Referrals (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan terdapat terdapat tiga indicator loyalitas pelanggan, pertama adalah pembelian produk secara berulang – ulang yang dilakukan oleh konsumen, kedua konsumen tidak terpengaruh pada citra negative mengenai perusahaan, ketiga referensi total mengenai eksistensi perusahaan.

2.2.4. *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM adalah mesin otomatis (milik pihak bank) yang mengeluarkan sejumlah uang tunai dengan cara tertentu, misalnya dengan menekan sejumlah angka berupa nomor tabungan atau kode tertentu yang sesuai dengan ketentuan pihak bank. Sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan mesin ATM sebagai sebuah mesin yang menggunakan sistem komputer dan diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang sudah dilengkapi dengan kode atau sandi tertentu, mesin ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi

keuangan, seperti : menabung, melakukan penarikan tunai, melakukan transfer ke rekening lain, dan transaksi keuangan lainnya. Mesin ATM dipasang dalam skala nasional maupun internasional dengan tujuan agar para nasabah bank bisa mengambil uang tunai ataupun melakukan berbagai transaksi keuangan lainnya yang diperlukan, baik itu untuk transaksi di dalam negeri maupun transaksi di luar negeri. Penggunaan ATM diatur dengan sedemikian rupa, termasuk dengan penggunaan kartu dan penerapan sejumlah PIN atau kode tertentu yang diterbitkan oleh pihak bank sesuai dengan identitas masing-masing pemilik rekening (nasabah) bank itu sendiri. Sedangkan secara umum, mesin ATM bisa didefinisikan sebagai mesin yang memungkinkan setiap nasabah yang memiliki kartu ATM untuk melakukan penarikan tunai dan berbagai transaksi lainnya di manapun terdapat mesin tersebut. Semua aktifitas di mesin ATM ini tentu akan diatur sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan (pemilik ATM). Didukung dengan sistem komputerisasi yang modern, ATM bisa digunakan dengan begitu mudah dan cepat. Para nasabah bank hanya perlu memasukkan kartu ATM saja ke slot yang tersedia, mengetikkan PIN, maka berbagai transaksi keuangan yang dibutuhkan sudah bisa dilakukan. Pada dasarnya ATM memiliki fungsi utama untuk mempermudah semua transaksi keuangan yang diperlukan oleh nasabah bank. ATM akan membuat transaksi penarikan tunai menjadi lebih simpel dan bisa dilakukan seperlunya, sehingga resiko kejahatan akibat membawa uang tunai dalam jumlah besar dapat dihindari. Nasabah bank bisa mengambil uang dengan leluasa kapanpun mereka membutuhkannya, tanpa perlu membawa

banyak uang tunai ketika keluar dari rumah. Jumlah ATM yang terbilang sudah sangat banyak akan sangat membantu dan membuat kebutuhan akan uang tunai seperti ini bisa terpenuhi dengan baik sepanjang waktu. Di luar fungsi tersebut,

Indicator layanan ATM menurut : Wulan Surya Liyanti (2011)

- a. ATM dapat menghemat waktu & biaya tanpa kita harus datang langsung ke Bank yang bersangkutan
- b. ATM digunakan dengan system LAN dapat menggunakan adapter untuk menyediakan kecepatan transmisi
- c. ATM dapat menarik dana dengan cepat
- d. ATM mampu menangani semua jenis trafik komunikasi (voice, data, image, video, suara dengan kecepatan tinggi, multimedia dan sebagainya) dalam satu saluran dan dengan kecepatan tinggi)

Layanan transaksi melalui ATM, antara lain:

1. Tarik Tunai
2. Transfer ke sesama Bank Papua dan Bank Lain yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama dan jaringan ATM Prima
3. Informasi Saldo
4. Pembayaran :
 - Tagihan Telepon (Telkomsel dan Indosat Ooredoo)
 - Telkom Pay (Indihome dan Speedy)
 - Tagihan PLN (Pascabayar), PLN Advice dan PLN Non-Taglis *)

- Tagihan TV Berlangganan (Indovision, Telkomvision, Top TV, dan Transvision)
 - Tagihan Kartu Kredit
 - MPN G2
 - Finance (Bussan Auto Finance)
 - SPP Universitas (UNIPA)
 - Tiket Pesawat (Garuda dan Trigana)
 - E-SAMSAT
5. Pembelian :
- Pulsa (Telkomsel dan Indosat Ooredoo)
 - Voucher PLN (Prabayar)

Terdapat dua mekanisme dalam penggunaan kartu ATM, yaitu:

1. Menggunakan tanda tangan
 - a. Kartu debit yang anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekkan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.
 - b. Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan ditandatangani oleh pemegang kartu yang mengeluarkan transaksi.
 - c. Transaksi selesai.
2. Menggunakan PIN

- a. Kartu debit yang anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekkan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, kasir akan meminta pengguna untuk mengisi PIN pada mesin EDC. Apabila PIN pengguna benar, akan terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.
 - b. Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan di tandatangani oleh pemegang kartu yang mengeluarkan transaksi. Transaksi selesai
- Pihak – pihak dalam Penyelenggaraan Kartu ATM
1. Pemegang kartu adalah pengguna yang sah dari kartu ATM
 2. Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan atau acquirer, dalam transaksi kartu ATM yang bekerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis
 3. Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan kartu ATM.
 4. Acquirer adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang (merchant) yang dapat memproses kartu ATM yang diterbitkan oleh pihak lain.
 5. Pedagang (merchant) adalah penjual barang dan atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan kartu ATM.

6. Penyelenggara Kliring adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan atau acquirer dalam rangka transaksi kartu ATM.

3. Jenis dan Nominal tabungan

Kartu ATM atau Debit GPN Bank Papua memiliki yang berbeda-beda saya akan menjelaskan satu per satu :

1. Platinum Crystal Internal/External Chip GPN

a. Platinum Crystal External : Dirancang khusus bagi Pejabat Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat, Universitas, Rumah Sakit, maupun nasabah serta Kolega Bisnis Bank Papua yang Utama. Memberikan limit penarikan dan pembelanjaan yang lebih tinggi dan fasilitas layanan executive lounge dan layanan menarik lainnya.

b. Platinum Crystal Internal : Diperuntukan khusus untuk lingkungan Bank Papua, diberikan kepada Dewan Komisaris, Direksi, Kepala Divisi, Kepala Cabang, serta pejabat/staf lainnya sesuai dengan keputusan Direksi. Memberikan limit penarikan dan pembelanjaan yang lebih tinggi dan fasilitas layanan executive lounge dan layanan menarik lainnya.

2. Platinum Debit Card Chip GPN

Membuka jalan bagi nasabah Bank Papua untuk menikmati berbagai kemudahan dan pengalaman gaya hidup yang

memukau. Ditambah lagi limit penarikan dan pembelanjaan yang memanjakan nasabah Bank Papua, layanan executive lounge dan serangkaian keuntungan menarik lainnya.

3. Gold Debit Card Chip GPN

Nikmati kenyamanan lebih dalam hidup dengan limit pembelanjaan yang lebih tinggi dan layanan dana tunai saat nasabah Bank Papua bepergian.

4. Silver Debit Card Chip GPN

Baik untuk berlibur, berbelanja ataupun bersantap bersama keluarga ataupun rekan bisnis, diterima di jutaan lokasi di seluruh dunia, sehingga nasabah Bank Papua dapat menggunakannya untuk hampir semua yang nasabah inginkan.

5. Blue Debit Card Chip GPN

Dengan limit transaksi yang sedikit lebih rendah, sangat cocok digunakan untuk nasabah yang ingin membatasi jumlah transaksi hariannya.

6. Kartu TabunganKu Chip GPN

Kartu TabunganKu diterbitkan kepada nasabah yang memiliki rekening tabunganku. Dimana rekening ini dikhususkan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Rekening TabunganKu hadir untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

7. Kartu Persipura Chip GPN

Kartu Persipura didesain secara khusus untuk dipersembahkan kepada nasabah Bank Papua, khususnya kepada Persipura mania. Kartu Persipura diterbitkan sebagai bukti komitmen Bank Papua yang menjadi sponsor Persipura Jayapura dan untuk memajukan olah raga khususnya sepak bola di Papua. Nikmati manfaat dan keuntungan lainnya dengan beragam promo menarik dari Bank Papua sepanjang tahun.

➤ Beberapa bentuk jaringan kerja ATM yang dilakukan oleh pengelola sebagai berikut:

a) Offline

adalah bentuk ATM yang paling sederhana. Bank pengelola tidak perlu menyiapkan software yang rumit, bahkan tidak perlu melengkapinya dengan mainframe. Sistem ini memungkinkan nasabah mengambil uang tunai tanpa membaca file rekening yang bersangkutan. Sudah tentu cara ini sewaktu-waktu dapat merugikan bank karena nasabah dapat mengambil uang melebihi saldo rekening yang ada. Bentuk ini biasanya ditempuh oleh bank karena belum adanya jaringan komputer yang mendukung atau pun tujuantujuan tertentu.

b) Stand Alone

Stand alone lebih berkembang dari pada offline. ATM sudah dioperasikan dengan membaca file rekening nasabah bersangkutan. Dengan kata lain, perangkat ATM sudah dihubungkan dengan mainframe dalam sakal kecil (CPU/PC) yang menyimpan file-file rekening nasabah. Jadi, samping dapat

menarik uang rekeningnya setiap saat, nasabah juga dapat melihat saldo akhir dari rekening tersebut. Namun, keberadaan ATM hanya sebatas dimanfaatkan oleh nasabah kantor cabang yang bersangkutan saja, sedangkan nasabah kantor-kantor cabang lainnya tidak memungkinkan untuk memanfaatkannya karena belum dihubungkan secara online.

c) Online

adalah bentuk sistem ATM yang telah lebih maju karena masing-masing ATM berada dibawah pengelolaan satu unit branch system telah dihubungkan online satu dengan yang lainnya, sehingga nasabah-nasabah di semua cabang yang telah memiliki jaringan komputer dapat memanfaatkan ATM yang ada. Dengan sistem ini nasabah tidak terkait dengan satu ATM, melainkan mereka dapat memanfaatkan ATM yang terdekat dimana dia berada. Pelayanan ATM di Negara kita ini kelihatannya cenderung menerapkan sistem ini.

d) ATM Sharing

Yang dimaksud ATM sharing ialah sejumlah pengelola ATM intergrated membentuk satu jaringan dengan menggabungkan semua ATM yang mereka miliki. Keuntungannya sudah tentu nasabah lebih leluasa memanfaatkan ATM-ATM milik pengelola dan berarti mengurangi persaingan antara pelayanan ATM. Pelayanan ATM sharing umumnya dibeberepa lokasi untuk melayani nasabah. Untuk nasabah non-bank terkait dapat dilayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo.

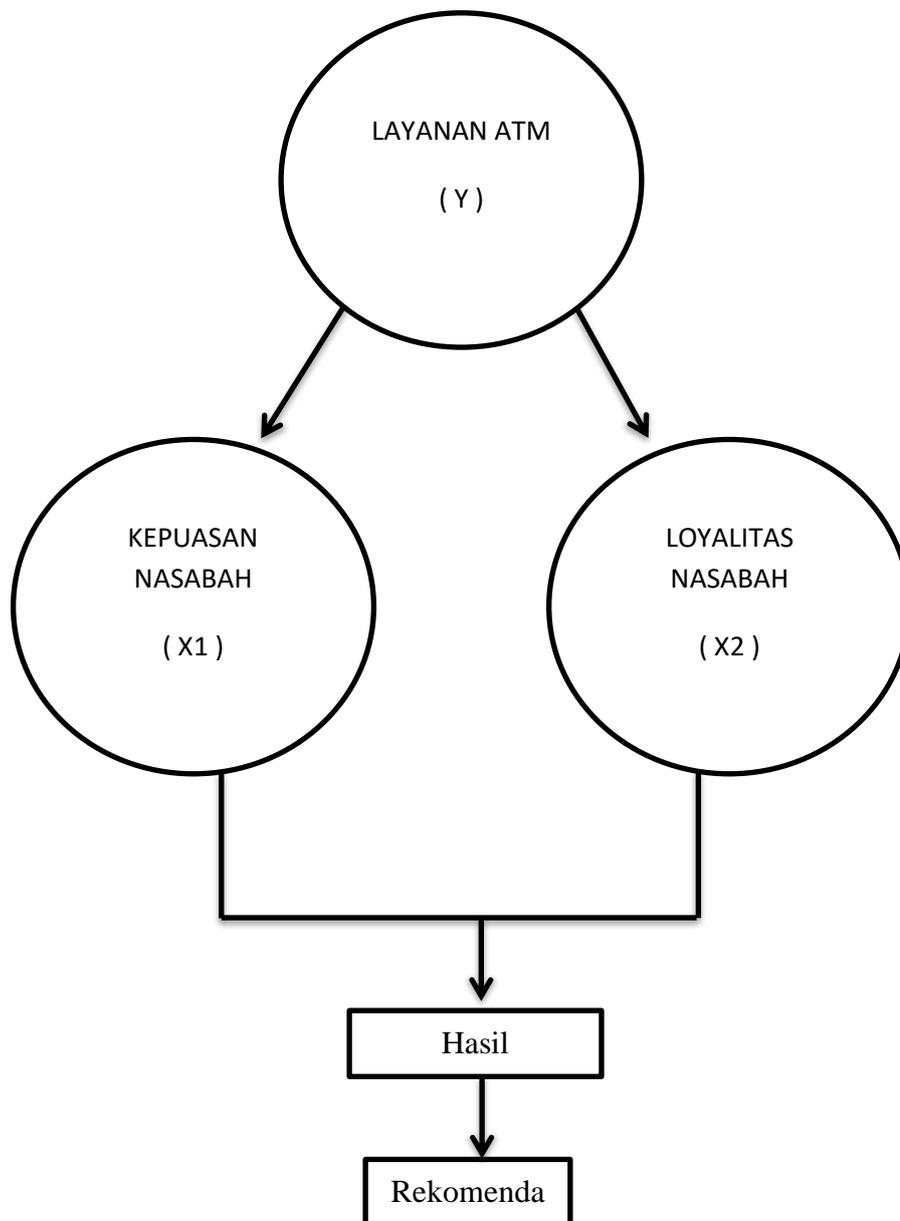
2.3.KERANGKA PEMIKIRAN

2.3.1. LAYANAN ATM

Menurut : Anggita Virgian Pramesti (purwokerto,2020 : 9)

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber : data diolah, 2022

2.4 HIPOTESIS

Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut :

Hipotesis pengaruh layanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah bank Papua KCP. Abepura Jayapura Papua

H1 : layanan Automatic Teller Machine (ATM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Papua KCP. Abepura Jayapura

H2 : layanan Automatic Teller Machine (ATM) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Papua KCP. Abepura Jayapura