

MENGUKUR TINGKAT PELAYANAN TELLER SERVICE PT. BANK TABUNGAN NEGARA KCP TAMBUN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

Syarif Hadiwijaya¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Krisnadwipayana Jl. Kampus Unkris Jatiwaringin Bekasi PO.Box
Email: syarifhadiwijaya@unkris.co.id

ABSTRAK

Pertumbuhan perbankan menjadikan semakin ketatnya persaingan, oleh karena itu perusahaan harus mempunyai langkah strategis untuk menghadapi persaingan ini. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu BTN KCP harus fokus pada kepuasan pelanggan agar bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah.

Salah satu tolak ukur penting untuk memberikan kepuasan konsumen adalah melalui penciptaan produk jasa yang dapat memberikan value yaitu kualitas. Orientasi kualitas perlu mempertimbangkan tiga hal yaitu persepsi konsumen, produk jasa dan proses. Pada penelitian ini digunakan beberapa metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan seperti Servqual (Service Quality) digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diberi pihak perusahaan, selain itu digunakan pula Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Data yang dibutuhkan adalah tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan layanan. Kemudian output data IPA digunakan sebagai dasar untuk perancangan perbaikan dengan metode Quality Function Deployment (QFD). Berdasarkan metode QFD diperoleh usulan perbaikan seperti penambahan pendingin ruangan di area tunggu nasabah, waktu istirahat bergantian, dan penambahan loket pelayanan.

Kata kunci: *Service Quality, House Of Quality, Importance Performance Analysis, Quality*

Abstract

Banking growth makes competition increasingly fierce, therefore companies must have strategic steps to deal with this competition. Consumer satisfaction can be achieved by providing good quality. Therefore BTN KCP must focus on customer satisfaction in order to be able to provide services that are in accordance with the wishes and expectations of customers. One important benchmark to provide customer satisfaction is through the creation of service products that can provide value, namely quality. Quality orientation needs to consider three things: consumer perception, service products and processes. In this study several methods are used to determine the level of customer satisfaction such as Servqual (Service Quality) used to determine the gap between customer perceptions and expectations of services provided by the company, in addition to that also used Importance Performance Analysis (IPA) to find out the attributes that become the main priority for improvement. The data needed is the level of importance and level of service satisfaction. Then the output IPA data is used as a basis for designing improvements to the Quality Function Deployment (QFD) method. Based on the QFD method, it is proposed improvements such as the addition of air conditioners in the customer's waiting area, alternating rest periods, and the addition of service counters.

Keywords: *Service Quality, House Of Quality, Importance Performance Analysis, Quality*

1. PENDAHULUAN

Dunia ekonomi dewasa ini semakin maju, dengan ditandai semakin berkembangnya pertumbuhan bank yang ada di Indonesia, dengan demikian perkembangan di sektor perbankan tentunya semakin ketat. Lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan tentunya bersaing dari berbagai aspek, salah satunya adalah dari segi pelayanan, semua pihak penyedia jasa berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya. Dengan demikian peningkatan pelayanan harus menjadi fokus utama bagi para pihak penyedia jasa agar pelanggan selalu merasa nyaman saat menggunakan jasa yang ditawarkan. Untuk itu dilakukan penelitian guna meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada para penerima jasa atau dalam hal ini dapat disebut nasabah/pelanggan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja yang bisa menjadi tolak ukur agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di BTN KCP Tambun, dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas perbaikan guna memenuhi harapan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Bank Tabungan Negara KCP Tambun, Bekasi. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 80 responden, yang merupakan nasabah BTN KCP Tambun yang sedang menunggu, atau telah selesai dilayani transaksinya. Dimana poin yang ditanyakan adalah bagaimana persepsi dan harapan nasabah mengenai pelayanan yang dirasakan.

1. Uji Keseragaman

Pada pengujian ini dapat diketahui apakah ada data yang berbeda atau berasal dari sistem yang berbeda. Ditunjukkan dengan data yang keluar dari Batas Kendali Atas (BKA) dan Batas Kendali Bawah (BKB), jika setelah dilakukan pengujian dan terdapat data yang keluar dari batas kendali maka data tersebut tidak dapat digunakan dalam penelitian. Adapun dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian 0,05% dan tingkat keyakinan 95% dengan nilai Z (1,6).

2. Uji Kecukupan

Pengujian ini dimaksudkan agar kita dapat mengetahui apakah data yang terkumpul itu sudah mencukupi. Jika setelah dilakukan perhitungan pada pengamatan data masih belum mencukupi maka harus dilakukan pengambilan data kembali. Dalam pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara N' dengan N (jumlah pengamatan) dengan menggunakan tingkat ketelitian (s) sebesar 5% dan tingkat keyakinan (k) 95% dengan nilai Z (1,6).

3. Uji Validitas

Validitas suatu alat ukur dapat diartikan bahwa alat ukur tersebut dapat memberikan suatu nilai yang sesungguhnya dari apa yang kita inginkan. Kuesioner dikatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner memiliki keterkaitan yang tinggi, dan dikatakan tidak valid jika memiliki tingkat keterkaitan yang rendah. Uji validitas dilakukan guna mengetahui nilai sesungguhnya dari apa yang diinginkan. Dimana jika r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 0,05 berarti instrumen valid dengan nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,2272 maka pertanyaan tersebut valid

4. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari sebuah kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas merupakan sebuah pengukuran yang terpecah dan mampu diandalkan. Hasilnya yang bervariasi hanya akan sedikit menyimpang dari jawaban rata-rata responden sehingga dapat dikatakan bahwa reliabilitas merupakan konsistensi dari sebuah alat ukur dalam mengukur keadaan yang sama. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* (α). Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh (r alpha) $>$ 0,2272. Hal ini ditunjukkan apabila r alpha $>$ r tabel, maka instrumen tersebut dapat diandalkan.

5. Servqual

Metode SERVQUAL didasarkan dengan membandingkan dua faktor yaitu persepsi atas pelayanan dengan kinerja layanan yang diberikan. (Haryo S, 2006:91). Yang menjadi tolak ukur penting untuk memberikan kepuasan konsumen salah satunya dengan menciptakan produk jasa yang dapat memberikan *value* yaitu kualitas. Persepsi konsumen, produk jasa dan proses adalah tiga hal yang perlu diperhatikan dalam mempertimbangkan orientasi kualitas. Konsistensi pelaksanaan ketiga hal tersebut berdampak terhadap peningkatan profit perusahaan. Konsep kualitas jasa pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos yaitu *perceived service quality* yang berperan memberikan dasar bagi sebagian besar penelitian kualitas jasa. Salah satu model yang banyak digunakan di berbagai penelitian adalah model SERVQUAL (Ginta Ginting, 2018:7.3).

6. Skor tingkat kepentingan dan kepuasan

Perhitungan skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diperlukan untuk dapat mengetahui seberapa penting suatu atribut bagi pelanggan dan seberapa puas pelanggan atas kinerja yang diberikan. Kemudian skor rata-rata setiap atribut digunakan untuk *Importance-Performance Analysis (IPA)*

7. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

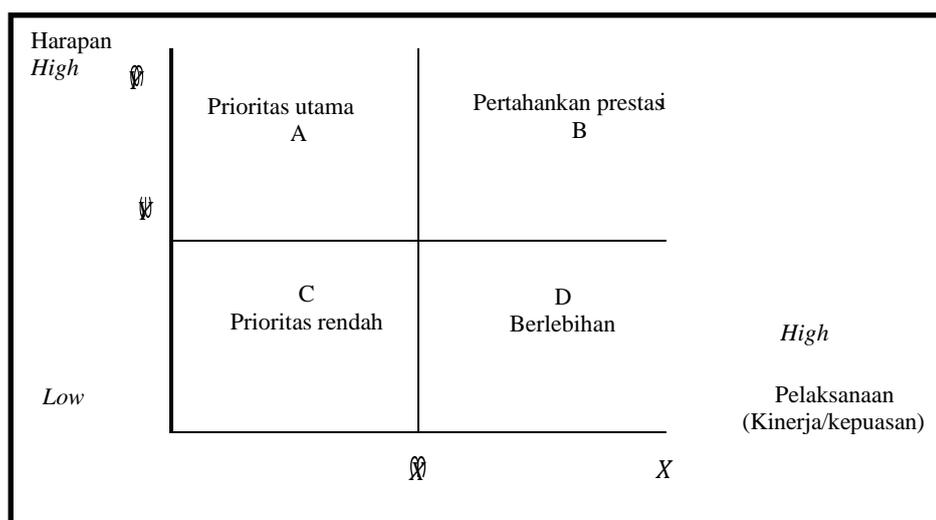
Kinerja pelayanan diukur dengan nilai Tki dengan membandingkan nilai kepuasan dengan nilai harapan dari pelayanan yang diberikan. Selanjutnya masing-masing atribut diposisikan dalam diagram kartesius, dimana setiap kuadran menunjukkan sifat suatu atribut. Dimana kartesius terdiri dari empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dimana \bar{X} adalah rata-rata bobot kepuasan dari pelayanan, sedangkan \bar{Y} merupakan rata-rata harapan dari pelayanan.

Kuadran I merupakan kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus segera ditingkatkan

Kuadran II merupakan kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

Kuadran III Pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV Pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

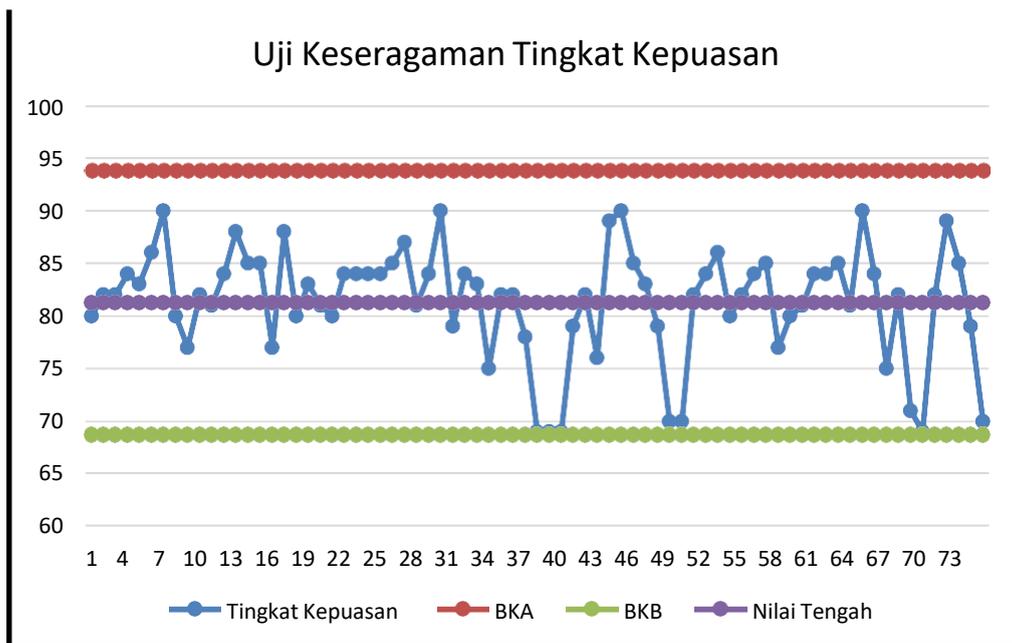


Gambar 1. Kuadran *Importance And Performance Analysis (IPA)*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Keseragaman

Berdasarkan hasil dari uji keseragaman tingkat kepentingan yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 81,24 dengan batas kolom atas (BKA) 93,83 dan batas kolom bawah (BKB) 68,65 dan data yang terkumpul berada diantara kedua batas tersebut, maka dapat dikatakan data seragam, sama halnya dengan data tingkat kepentingan diperoleh nilai rata-rata sebesar 114,04 dengan batas kolom atas (BKA) 122,32 dan batas kolom bawah (BKB) 105,76 dan datanya pun berada diantara kedua batas tersebut, yang berarti datanya seragam.



Gambar 2. Uji Keseragaman Tingkat Kepuasan

Uji Kecukupan

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul sudah mencukupi. Pada penelitian ini pengujian data dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, dalam rumus yang digunakan ini memperhatikan data yang cacat atau data yang tidak dapat digunakan dalam penelitian, selain itu rumus yang digunakan peneliti juga mirip dengan rumus N' dimana digunakan tingkat ketelitian dan tingkat keyakinan yang diperoleh dari Tabel Z, dan tingkat ketelitian atau tingkat toleransi ketelitiannya adalah 0,05 dan tingkat keyakinannya 95% dan didapatkan nilai Z yaitu 1,6. Setelah angka dimasukkan kedalam rumus maka diperoleh hasil 66,4 sedangkan sebelumnya sudah dilakukan pengumpulan data yang berjumlah 80, namun setelah dilakukan pemeriksaan ada data yang cacat atau tidak layak untuk dilakukan penelitian yang berjumlah 5 maka data yang layak tersisa 75. Maka dapat disimpulkan dari hasil hitung menggunakan Rumus 1 diperoleh hasil 66,4 dan data yang terkumpul 75 sehingga, $75 > 66,4$ maka data dikatakan cukup. Dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2 p.q}{e^2} \dots\dots\dots(1)$$

Uji Validitas

Perhitungan uji reliabilitas ditentukan dengan membandingkan nilai Alpha dari nilai r tabel dengan nilai 0,22 yang diperoleh dari tabel signifikansi. Dalam uji reliabilitas, ada dua variabel data yang di uji yaitu tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dimana diperoleh nilai Alpha untuk data tingkat kepentingan adalah 0,70 yang berarti kuesioner memiliki keandalan di 70% dan nilai Alpha untuk data tingkat kepuasan 0,81 yang berarti keandalan dari kuesioner mencapai di angka 81%, dan nilai keduanya lebih dari nilai r tabel yaitu 0,22 maka kedua data dapat dikatakan reliabel. adapun rumus yang digunakan untuk menentukan nilai r hitung seluruh atribut adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \dots\dots\dots(2)$$

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menyimpulkan bahwa dua variabel data yang di uji yaitu tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dimana diperoleh nilai Alpha untuk data tingkat kepentingan adalah 0,70 yang berarti kuesioner memiliki keandalan di 70% dan nilai Alpha untuk data tingkat kepuasan 0,81 yang berarti keandalan dari kuesioner mencapai di angka 81%, dan nilai keduanya lebih dari nilai r tabel yaitu 0,22 maka kedua data dapat dikatakan reliabel. Adapun rumus alpa yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2}\right) \dots\dots\dots(3)$$

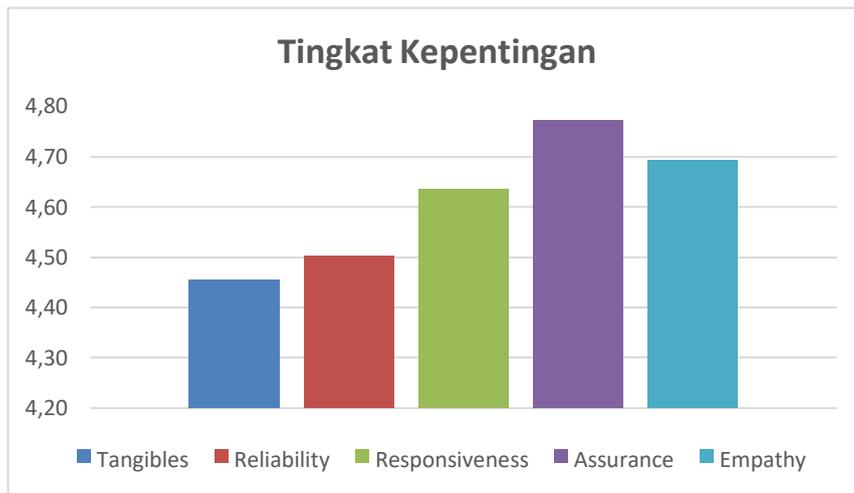
Tingkat kepentingan

Tingkat kepentingan suatu atribut kan diukur dengan menghitung rata-rata skor dari tiap atribut yang ada, perhitungan dilakukan dengan skala pembobotan sebagai berikut :

- Sangat penting = 5
- Penting = 4
- Cukup penting = 3
- Tidak penting = 2
- Sangat tidak penting = 1

Dalam perhitungan nilai rata-rata tiap item atribut pelayanan adalah sebagai berikut : (Okky Rizkia, 2015:30)

$$Y_i = \frac{(E1x1)+(E2x2)+(E3x3)+(E4x4)+(E5x5)}{N} \dots\dots\dots(4)$$



Gambar 3. Tingkat Kepentingan Pelanggan Tiap Dimensi

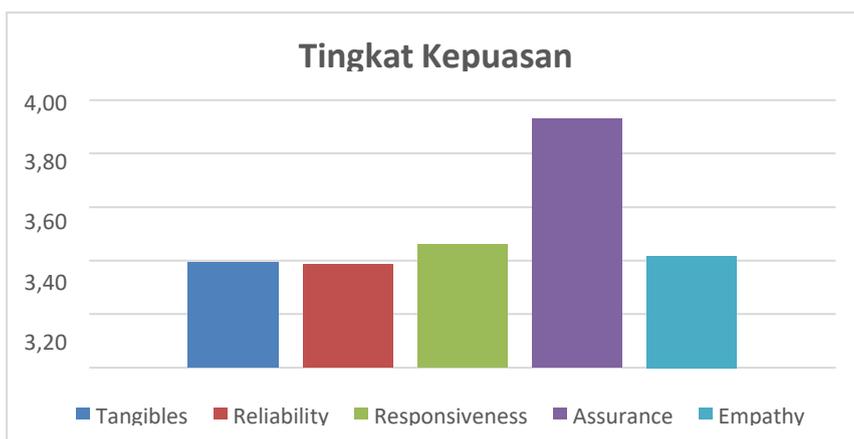
Tingkat Kepuasan

Tingkat kepentingan suatu atribut kan diukur dengan menghitung rata-rata skor dari tiap atribut yang ada, perhitungan dilakukan dengan skala pembobotan sebagai berikut :

- Sangat puas = 5
- Puas = 4
- Cukup puas = 3
- Tidak puas = 2
- Sangat tidak puas = 1

Dalam perhitungan nilai rata-rata tiap item atribut pelayanan adalah sebagai berikut: (Okky Rizkia, 2015:30)

$$X_i = \frac{(P1x1)+(P2x2)+(P3x3)+(P4x4)+(P5x5)}{N} \dots\dots\dots(5)$$



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi

Servqual

Servqual atau (*service quality*) merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat kebenaran yang cukup tinggi, konsep ini membandingkan antara tingkat persepsi dan ekspektasi dan dapat dihitung dengan rumus berikut:

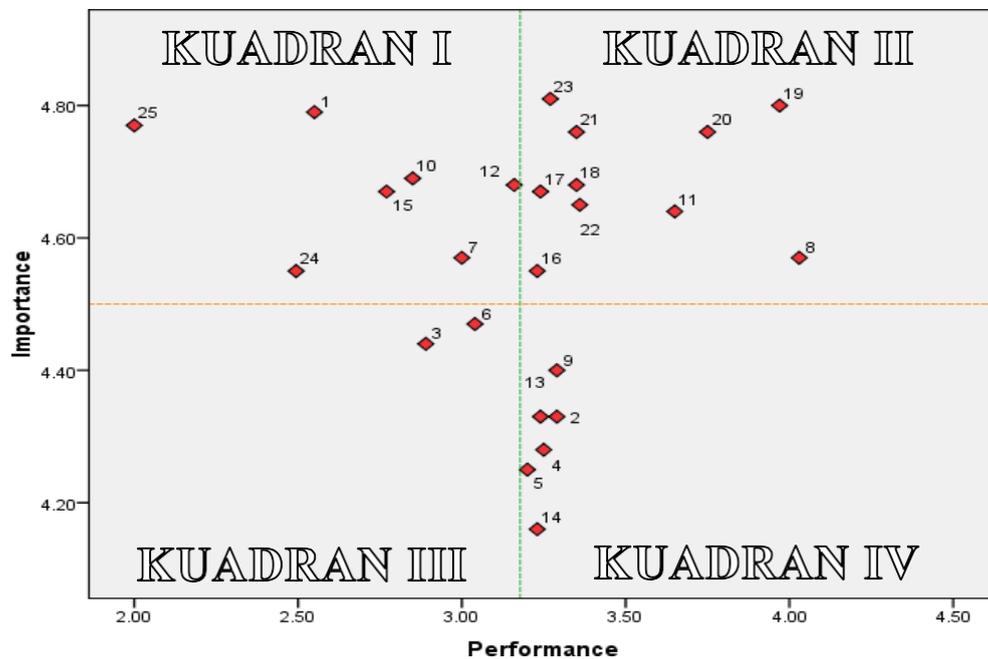
$$Q = P - E \dots\dots\dots(6)$$

Tabel 1. Gap Servqual Tiap Dimensi

No.	Dimensi	Gap
1	Tangibles	1.28
2	Reliability	1.28
3	Responsiveness	1.49
4	Assurance	1.38
5	Empathy	1.58

Importance-Performance Analysis (IPA)

IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan kedalamnya. Sumbu vertikal diplotkan sebagai nilai kepentingan, sedangkan sumbu diagonal merupakan nilai ekspektasi. Dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan ekspektasi lalu dijadikan sebagai pusat pemotongan garis. Dan diperoleh hasil seperti dibawah ini:



Gambar 5. Diagram kartesius IPA

Quality Function Deployment (QFD)

QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi atau perusahaan melalui beberapa tahapan seperti *Customer Needs*, *Importance Rating*, *Technical Requirement*, *Matrix Relationship*, Nilai Target, *Technical Requirement Corelation*, Penentuan Target Parameter Teknik, Hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan parameter teknik. Maka setelah semua tahapan diproses akan dihasilkan *House of Quality*.

4. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Atribut yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yaitu: Kesejukan suhu udara di dalam bank, penerangan yang cukup di dalam bank, penempilan pegawai yang bersih dan rapi, kebersihan ruang tunggu, informasi yang disampaikan akurat, tanggapan dan kesigapan karyawan dalam menanggapi masalah, menanyakan kebutuhan nasabah sebelum mulai transaksi, keramahan dan kesopanan karyawan. Tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan berdasarkan skala 1-5 untuk 25 atribut adalah sebagai berikut: Kesejukan suhu udara di dalam bank (3.25), Penerangan yang cukup di dalam bank (3.41), Penempilan pegawai yang bersih dan rapi (4.04), Kebersihan ruang tunggu (3.35), Informasi yang disampaikan akurat (3.28), Tanggapan dan kesigapan karyawan dalam menanggapi masalah (3.4), Menanyakan kebutuhan nasabah sebelum mulai transaksi (3.45), Keramahan dan kesopanan karyawan (3.87). Faktor yang menjadi prioritas perbaikan adalah: Kesejukan suhu udara di dalam bank, Kelengkapan sarana hiburan (Majalah/Koran, Free Wife, TV), Jam operasional yang tepat waktu, Waktu standar pelayanan sesuai, Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, Kesabaran karyawan saat melayani nasabah, Tetap melayani nasabah saat sedang ramai (ketika jam istirahat).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R., & Supomo, H. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *JURNAL TEKNIK ITS VOL 1*, 297-302, ISSN: 2301-9271
<http://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/download/309/681>
_Diakses Tanggal 12 Juni 2020
- Agus, P. (2012). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.BPR Rudo Indobank Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 20-36.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14408/11002> Diakses Tanggal 18 Juni 2020
- Darsini. (2014). Penentuan Waktu Baku Produksi Kerupuk Rambak Ikan Laut "Sari Enak" di Sukoharjo. *Spektrum Industri*, 219-230, ISSN: 1963-6590
<http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/download/1672/1170>
Diakses Tanggal 20 Juli 2020
- Fandy, T., & Anastasia, D. (2001). *Total Quality Management (TQM) - Edisi Revisi*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta
- Febrianawati, Y. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif . *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 17-23, ISSN: 2548-8376
<https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtik/article/view/2100>
Diakses Tanggal 1 Juli 2020
- Ginting, G. (2018). *Pemasaran Jasa*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan
- Hani, H. (1984). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi Edisi 1*. BPFE. Yogyakarta
- Haryo, S. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *Jurnal Teknik Industri Undip*, 85-106.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203>
Diakses Tanggal 28 Juli 2020
- Idrus, A. (2002). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisa Butir. *Jurnal Formatif*, 140-148, ISSN:2088-351X
<https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Formatif/article/download/95/91>
- Isti, P. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah Vol. 2*, 43-56. <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/cefars/article/download/63/34/> Diakses Tanggal 30 Mei 2020

- Okky R, Y. (2015). Analisis Pengembangan Produk Berbasis Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Pada Produk Susu PT MSA). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23-42, ISSN:1979-6471 <https://ejournal.uksw.edu/jeb/article/view/279> Diakses Tanggal 6 Juli 2020
- Rizal, N., & Ambar, H. H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Teknik Industri*, 221-231, ISSN: 238-5081 <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/279> Diakses Tanggal 1 Juli 2020
- Sri Suci, Y., Sugih, A., & Gita, P. L. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X. *Jurnal Teknik Industri*, 98-109,ISSN:2338-5081 <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/413> Diakses Tanggal 1 Juli 2020
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatis, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung
- Tony, W. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. PT INDEKS. Jakarta
- Wahyu, S., & Iswandiri, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 79-86, ISSN:2477-0361 <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/26074> Diakses Tanggal 17 Juli 2020