



PENERAPAN METODE SERVQUAL, IPA DAN QFD UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN DI PT. BANK CENTRAL ASIA, BEKASIIMPLEMENTASI BAKERY

Rian Krisna P¹, Suwanda², Muhammad Nurhasan Assidiq³

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Krisnadwipayana
Jl. Kampus Unkris Jatiwaringin Bekasi PO.Box

Email: riankrisna786@gmail.com

Email: suwanda90@gmail.com

Email: nurhasan_assidiq@unkris.ac.id

ABSTRACT

The development of the service industry in Indonesia, especially those engaged in the banking sector, is increasingly showing intense competition between various banks. PT. Bank Central Asia is one of them, PT Bank Central Asia, Bekasi is the BCA Main Branch Office which has a large number of customers/customers but is still unsatisfactory in terms of service quality, this is evidenced by the many customers/customers who complain and move to another branch to transact.

Therefore to determine the level of service satisfaction, this survey was conducted to analyze customer satisfaction regarding service quality at PT.BANK CENTRAL ASIA, Bekasi KCU using 3 methods including SERVQUAL (Service Quality), IPA(Importance Performance and Analysis) and QFD (Quality Function Deployment. This research was conducted with 154 respondents. The results of data processing using the SERVQUAL method show that the average value of the level of perception/satisfaction is 2.95-3.88 while the level of expectation/importance is 4.11-4.20 which means that the level of satisfaction is still low. Meanwhile, the results of the IPA method show that there are 6 main attributes that must be improved in order to improve service quality. Apart from that, from the low quality of service, there is an effect that has arisen, namely a decrease in the amount of income from BCA, Kcu Bekasi, which in March earned revenue of Rp. 22,790,800 then experienced a decrease in income in April of Rp. 16,181,000 and in May to Rp. 11,814,500. Therefore action is needed for improvement to improve the quality of service so that customer / customer satisfaction can be achieved and can increase branch revenue. From the IPA method, 6 main attributes are obtained which are priorities for improvement and in the QFD method translated through the HOQ (House of Quality) where there are top priority proposals for improvement, including adding service counters and separating service counters that require sufficient transaction time time, ensuring employees are skilled and efficient and precise when carrying out work processes, making alternate break schedules, conducting briefings earlier before operating hours begin and the last is by providing easy access to vehicle parking.

Keywords: *Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, House of Quality, Quality Function Deployment*

ABSTRAK

Perkembangan industri jasa di Indonesia khususnya yang bergerak di bidang perbankan semakin menunjukkan persaingan yang ketat antara berbagai bank. PT. Bank Central Asia adalah salah satunya, PT Bank Central Asia, Bekasi adalah BCA Kantor Cabang Utama yang dimana mempunyai jumlah nasabah/pelanggan yang cukup banyak namun masih dirasa kurang memuaskan dalam kualitas pelayanannya, ini dibuktikan dengan banyak nasabah/pelanggan yang complain serta pindah ke cabang lain untuk bertransaksi. Oleh karena itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, survei ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan di PT.BANK CENTRAL ASIA, KCU Bekasi menggunakan 3 metode termasuk SERVQUAL (*Service Quality*), IPA (*Importance Performance and Analysis*) dan QFD (*Quality Function Deployment*). Penelitian ini dilakukan dengan 154 responden. Hasil dari pengolahan data menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa untuk nilai rata-rata tingkat persepsi/kepuasan nya adalah 2,95-3,88 sedangkan untuk tingkat ekspresi/kepentingannya adalah 4,11-4,20 yang berarti menunjukkan tingkat kepuasannya masih rendah. Sedangkan dalam hasil dari metode IPA menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut utama yang harus dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu juga dari rendahnya kualitas pelayanan terdapat efek yang ditimbulkan yaitu adanya penurunan jumlah pendapat dari BCA, Kcu Bekasi yang dimana pada bulan maret memperoleh pendapatan sebesar Rp 22.790.800 kemudian mengalami penurunan pendapatan pada bulan April sebesar Rp 16.181.000 dan pada bulan Mei menjadi Rp. 11.814.500. Oleh karena itu dibutuhkan tindakan untuk perbaikan guna memperbaiki kualitas pelayannya supaya kepuasan pelanggan/nasabah dapat tercapai serta dapat meningkatkan pendapatan cabang. Dari Metode IPA diperoleh 6 Atribut utama yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan dalam Metode QFD yang diterjemahkan melalui HOQ (*House Of Quality*) dimana terdapat usulan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan antara lain dengan menambah loket pelayanan serta memisahkan loket pelayanan yang membutuhkan waktu transaksi yang cukup lama, memastikan karyawan terampil dan efisien serta tepat saat melakukan proses pekerjaan, membuat jadwal istirahat secara bergantian, melakukan briefing lebih awal sebelum jam operasional dimulai serta yang terakhir adalah dengan memberikan akses kemudahan untuk parkir kendaraan.

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

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan yang pesattelah menciptakan persaingan yang semakin ketat antara berbagai bank. Dalam Upaya mempertahankan nasabah mereka, bank-bank harus fokus pada tingkat kepuasan layanan yang mereka berikan. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan bank akan menjadi factor penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap setia atau beralih ke bank lain. Bisnis perbankan selalu berada dalam lingkungan yang kompetitif. Dijaman yang semakin modern di era globalisasi ini, industri perbankan selalu berusaha mengoptimalkan skala ekonomi, menciptakan strategi dalam menciptakan pandangan dan berusaha serta berlomba-lomba untuk memberikan service terbaik untuk menarik dan memperhatikan nasabahnya serta

selalu lebih unggul dari para pesaing nya, maka dari itu semakin banyak juga tuntutan masyarakat yang harus mampu di penuhi oleh perbankan. Citra bank yang baik sangat penting dalam menjaga kepercayaan nasabah dan membangun hubungan jangka panjang. Kualitas layanan yang baik akan mencerminkan citra positif bank Citra bank yang baik sangat penting dalam menjaga kepercayaan nasabah dan membangun hubungan jangka panjang. Kualitas layanan yang baik akan mencerminkan citra positif bank sedangkan pelayanan yang buruk dapat merusak *Bank Central Asia* (BCA) Bekasi menjalankan cukup banyak kegiatan transaksi, seperti setoran dan tarikan tunai, pencairan cek, transaksi dengan giro, kiriman uang (KU), Kliring, pembelian dan pengiriman mata uang asing (Valas), Pengimputan OR, PBK (Pemindahan bukuan), Deposito, Pembuatan Cek, Pembuatan Giro, Pembuatan Rekening baru, Pergantian Kartu ATM, dan Pembuatan Kartu Kredit. Selain itu Bank Central Asia (BCA) juga menawarkan berbagai macam asuransi, KSM (Kredit Kendaraan Bermotor), KKB (Kredit Kendaraan Bermobil), serta KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Dengan demikian cukup banyak setiap harinya nasabah yang datang untuk bertransaksi. Maka dari itu PT. Bank Central Asia (BCA) harus fokus pada peningkatan kualitas layanan agar bisa memenuhi harapan dan keinginan para pelanggannya. Disamping pelayanan maksimal yang diberikan, aspek lain seperti fasilitas pendukung pun sangat berperan penting dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan. Peneliti memilih Bank Central Asia (BCA) Bekasi sebagai objek penelitian karena Bank Central Asia (BCA) adalah salah kantor dengan jumlah nasabah yang sangat banyak, akan tetapi dirasa tingkat kepuasan pelanggannya masih kurang memuaskan. Ini dibuktikan dengan banyaknya beberapa nasabah yang complain akan kualitas pelayanannya serta banyak nasabah yang beralih ke cabang lain untuk bertransaksi. Maka dari itu perlu dilakukannya perbaikan kualitas pelayanannya, Bertolak dari permasalahan tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “ Penerapan Metode *SERQUAL* dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Bank Central ASIA, KCU BEKASI” yang dimana dimaksudkan untuk dapat memperbaiki kualitas layanan agar menjadi lebih baik guna memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jasa

Menurut Kotler Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk (Wijaya, 2018:14).

2.2 Kualitas

Menurut Mathis dan Jackson kualitas adalah mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya (Ernika B. Situmorang, 2022:38).

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai sesuatu yang terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh (Prananda et al., 2019).

2.4 Kepuasan Pelanggan

Woodside et al. (1989:98) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian kondisi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2.5 Harapan Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson & Dover Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan (Butarbutar & Susiyanto, 2018).

2.6 Metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dalam Tiptono & Chnadra (2015 : 149) dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner Servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi). Metode Servqual dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manager dalam menganalisa sumber masalah kualitas dan mengetahui cara - cara memperbaiki kualitas jasa.

2.7 Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martila dan John C. James tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan para pengguna jasa mereka (konsumen) (Mudjanarko et al., 2020:15).

2.8 Metode QFD (*Quality Funtion Deployment*)

Quality Function Deployment adalah alat manajemen berbasis tim dimana harapan pelanggan digunakan untuk mendorong proses pengembangan produk . QFD juga merupakan satu set matrik perencanaan berorientasi grafis yang digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang mempengaruhi setiap fase pengembangan produk, QFD juga memungkinkan fase desain untuk berkonsentrasi pada kebutuhan pelanggan, sehingga dapat menghemat waktu untuk mendesain ulang dan memodifikasi (Putri, 2022 : 59)..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Rumus Slovin Formula

Menurut Sugiyono dalam (Dan, 2022) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan

dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2_{(1)}}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat Kesalahan

Dalam menentukan banyaknya jumlah responden, maka di ambil data jumlah pelanggan/nasabah yang bertransaksi selama seminggu dan didapat nasabah yang bertransaksi setiap harinya berjumlah 50 nasabah/pelanggan sehingga seminggu ada 250 nasabah/pelanggan.

$$= \frac{250}{1 + 250(0,05)} = 154$$

Jadi jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebanyak 154 sampel.

3.2. Metode Servqual (*Service Quality*)

Penelitian terhadap kualitas dimaksudkan untuk menentukan prioritas Tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan, perhitungan ini didapatkan dari perhitungan terhadap nilai kepuasan maupun nilai kepentingan pada setiap atribut. Perhitungan nilai servqual diperoleh berdasarkan rumus.

$$Q = P - E_{(2)}$$

Dimana:

Q = Skor SERVQUAL

P = Presepsi

E = Harapan

Tabel 1. GAP Tiap Atribut

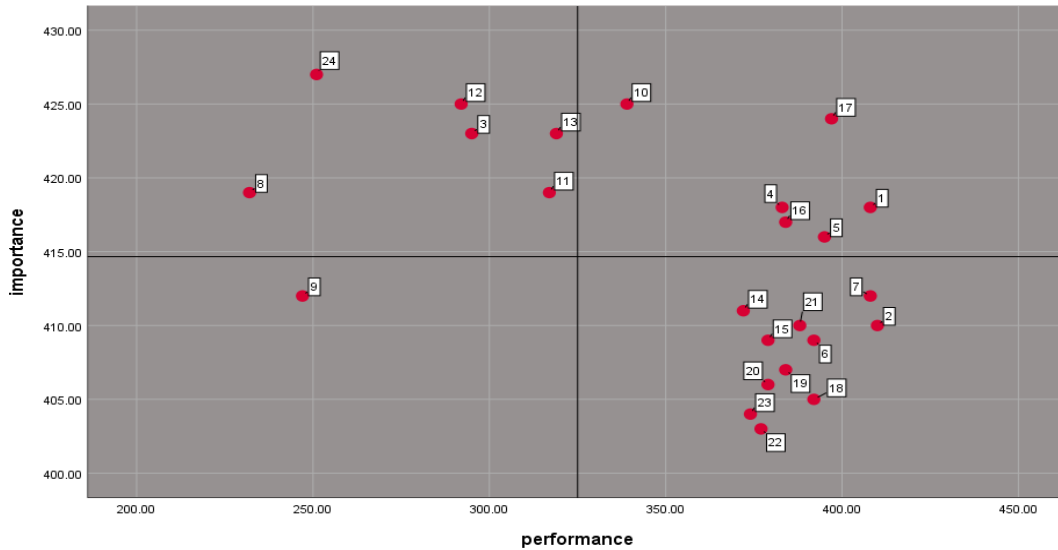
No	Atribut	Skor kepentingan	Skor kepuasan	Nilai Servqual
Dimensi Tangible/Bukti Fisik				
1	Kesejukan suhu udara di dalam Bank	4,18	4,08	0,10
2	Penerangan yang cukup di Bank	4,10	4,10	0,00
3	Tempat parkir yang memadai	4,23	2,95	1,28
4	Kamar mandi yang bersih dan wangi	4,18	3,83	0,35
5	Penampilan pegawai yang bersih dan rapih	4,16	3,95	0,21
6	Kebersihan ruang tunggu	4,09	3,92	0,17
7	Kelengkapan saran hiburan saat menunggu (Majalah,koran, Free Wifi,dll)	4,12	3,54	0,58
Dimensi Reliability/Keandalan				
8	Jam operasional yang tepat waktu	4,19	2,32	1,87
9	Waktu pelayanan yang sesuai standar	4,12	2,47	1,65
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	4,25	3,39	0,86
11	Informasi yang disampaikan akurat	4,19	3,66	0,53
12	Tidak memerlukan waktu tunggu yang lama sebelum dilayani	4,25	2,92	1,33
Dimensi Responsiveness/Daya Tanggap				
13	Kecepatan pelayanan yang diberikan pada nasabah	4,23	3,19	1,04
14	Tanggapan dan kesigapan karyawan dalam menanggapi masalah	4,11	3,72	0,39
15	Menanyakan kebutuhan nasabah saat datang	4,09	3,79	0,30
16	Selalu memberi pelayanan yang baik kepada nasabah	4,17	3,84	0,33
Dimensi Assurance/Jaminan				
17	Keamanan saat bertransaksi	4,24	3,97	0,27
18	Keramahan dan kesopanan karyawan	4,05	3,92	0,13
19	Karyawan yang komunitatif	4,07	3,84	0,23
20	Pegawai memahami produk perbankan dengan baik	4,06	3,79	0,27
Dimensi Emphaty/Simpaty				
21	Perhatian karyawan terhadap nasabah tanpa memandang status	4,10	3,88	0,22
22	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	4,03	3,77	0,26
23	Kesabaran karyawan saat menanggapi nasabah	4,05	3,74	0,31
24	Tetap melayani nasabah saat sedang ramai (jam istirahat)	4,27	2,51	1,76

Tabel 2. Gap Tiap Dimensi

No	Dimensi	Ekspetasi	Presepsi	Gap Score	Keterangan
1	Tangibles	4,15	3,77	-0,38	Tidak Puas
2	Reliability	4,20	2,95	-1,25	Tidak Puas
3	Responsiveness	4,15	3,64	-0,51	Tidak Puas
4	Assurance	4,11	3,88	-0,23	Tidak Puas
5	Emphaty	4,11	3,47	-0,64	Tidak Puas

3.3. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dalam penentuan kriteria untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan maka menggunakan IPA, untuk menentukan kriteria terendah untuk dilakukan pengolahan lebih lanjut yaitu kriteria yang berada pada Kuadran I maka dihasilkan kriteria yang diutamakan dalam peningkatan kualitas.



Gambar 1. 1 Kuadran *Importance Performance Analysis*

Maka setiap atribut akan dibagi ke dalam 4 kuadran yang berbeda. Kuadra I berisikan atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, atribut-atribut yang berada pada kuadra I yaitu:

- Atribut “3” Tempat parkir yang memadai
- Atribut “8” Jam operasional yang tepat waktu
- Atribut “11” Waktu pelayanan sesuai standar
- Atribut ”12” Tidak memerlukan waktu tunggu yang lama sebelum dilayani
- Atribut “13” Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah
- Atribut “24”Tetap melayani nasabah saat sedang ramai (jam istirahat)

3.4 Dampak Kerugian akibat Ketidakpuasan Pelayanan

Dampak negatif kerugian yang ditimbulkan dari ketidakpuasan pelayanan dalam jangka pendek maupun panjang adalah hilangnya pelanggan maupun hilangnya pendapatan, dalam kasus ini studi kasusnya adalah Bank Centrl Asia, KCU Bekasi ini berdampak pada pendapatan dari cabang tersebut, antara lain:

1. Menutup rekening tabungan, dimana pendapatan ini didapat dari biaya adminper tiap kartu atm tiap bulannya serta biaya pembuatannya.
 - a. Kartu BCA Expresi sebesar Rp 7.500/bulan
 - b. Kartu Debit BCA Blue (Mastercard) sebesar Rp 15.000/bulan dengan biaya pembuatan kartu sebesar Rp 10.000
 - c. Kartu Debit BCA gold (Mastercard) sebesar Rp 17.000/bulan dengan biaya pembuatan kartu sebesar Rp 15.000
 - d. Kartu Debit BCA Platnium (Mastercard) sebesar Rp 20.000/bulandengan biaya pembuatan kartu sebesar Rp 20.000
 - e. Kartu Debit BCA Blue (GPN) sebesar sebesar Rp 14.000/bulan dengan biaya pembuatan kartu sebesar Rp 10.000
 - f. Kartu Debit BCA Gold (GPN) sebesar sebesar Rp 16.000/bulan dengan biaya pembuatan kartu sebesar Rp 15.000
 - g. Kartu Debit BCA Platnium (Mastercard) sebesar Rp 19.000/bulandengan biaya

pembuatan kartu sebesar Rp 20.000

2. Tidak melakukan pengiriman uang ke lain bank melalui kantor cabang Bca tersebut yang dimana setiap per transaksi kiriman uang dikenakan biaya administrasi sebesar:
 - a. Bi-fast sebesar Rp 2.500
 - b. SKN sebesar Rp 2.900
 - c. RTGS sebesar Rp 30.000
3. Tidak melakukan pembukaan untuk rekening Cek maupun Giro dimana terdapat biaya sebesar Rp 275.000 untuk 25 lembar cek/ giro untuk setiap kalipembukaan nya.
4. Apabila tidak ada setoran atau uang masuk dari pelanggan/nasabah ke BCA cabang tersebut maka menjadi kan BCA cabang tersebut tidak mempunyai *safe money* dikas nya, hal ini menjadikan BCA cabang tersebut perlu melakukan kegiatan Ngebon uang ke BI (Bank Indonesia) dengan biaya Rp 500.000 untuk sekali melakukan kegiatan Ngebon.
5. Tidak adanya transaksi kegiatan pengiriman mata uang asing, yang dimana dari kegiatan ini BCA cabang tersebut mendapat keuntungan dari jual/beli mata uang asing serta biaya dari administrasi untuk pengriman mata uang asing tersebut sebesar:
 - a. Untuk sebesar Rp 50.000
 - b. Untuk sebesar Rp 80.000

Tabel 3. Pendapatan dan Pengeluaran

No	Transaksi	Pendapatan				Pengeluaran		
		Jenis	Jumlah	Biaya	Total	Jenis	Jumlah	Biaya
1	Pembukaan/Penutupan rekening	Blue	20	Rp.14.000	Rp.280.000	NgeBon	1	Rp.500.000
		Gold	17	Rp.17.000	Rp.289.000			
		Platinum	21	Rp. 20.000	Rp.420.000			
2	KU (Kiriman Uang) antar bank lain	Bi-fast	333	Rp.2500	Rp.832.500			
		SKN	567	Rp.2900	Rp.1.644.300			
		RTGS	235	Rp.30.000	Rp.7.050.000			
3	Tidak ada safe money di kas	NgeBon						
4	Pengiriman mata uang asing/valas	Value Today	89	Rp.50.000	Rp.4.450.000			
		Full Amount	80	Rp.80.000	Rp.6.400.000			
5	Membuka/menutup rekening Cek/Giro	Cek	5	Rp. 275.000	Rp.1.375.000			
		Giro	2	Rp.275.000	Rp.550.000			
Total					Rp.23.290.800	Rp. 500.000		
Total Pendapatan Bulan Maret Rp.22.790.800								

No	Transaksi	Pendapatan				Pengeluaran		
		Jenis	Jumlah	Biaya	Total	Jenis	Jumlah	Biaya
1	Pembukaan/Penutupan rekening	Blue	10	Rp.14.000	Rp. 140.000	NgeBon	4	Rp.2.000.000
		Gold	15	Rp.17.000	Rp.255.000			
		Platinum	5	Rp. 20.000	Rp. 100.000			
2	KU (Kiriman Uang) antar bank lain	Bi-fast	478	Rp.2500	Rp.1.195.000			
		SKN	566	Rp.2900	Rp.1.641.400			
		RTGS	125	Rp.30.000	Rp.3.750.000			
3	Tidak ada safe money di kas	NgeBon						
4	Pengiriman mata uang asing/valas	Value Today	50	Rp.50.000	Rp.2.500.000			
		Full Amount	80	Rp.80.000	Rp.6.400.000			
5	Membuka/menutup rekening Cek/Giro	Cek	6	Rp. 275.00	Rp1.650.000			
		Giro	2	Rp.275.000	Rp.550.000			
Total					Rp.18.181.000	Rp. 2.000.000		
Total Pendapatan Bulan April Rp. 16.181.000								

No	Pendapatan				Pengeluaran			
	Transaksi	Jenis	Jumlah	Biaya	Total	Jenis	Jumlah	Biaya
1	Pembukaan/Penutupan rekening	Blue	12	Rp.14.000	Rp.168.000	NgeBon	3	Rp.1.500.000
		Gold	11	Rp.17.000	Rp.187.000			
		Platinum	17	Rp. 20.000	Rp.340.000			
2	KU (Kiriman Uang) antar bank lain	Bi-fast	325	Rp.2500	Rp.812.500			
		SKN	580	Rp.2900	Rp.1.682.000			
		RTGS	140	Rp.30.000	Rp.4.200.000			
3	Tidak ada safe money di kas	NgeBon						
4	Pengiriman mata uang asing/valas	Value Today	40	Rp.50.000	Rp.2.000.000			
		Full Amount	20	Rp.80.000	Rp.1.600.000			
5	Membuka/menutup rekening Cek/Giro	Cek	2	Rp. 275.000	Rp.550.000			
		Giro	1	Rp.275.000	Rp.275.000			
Total					Rp.11.814.500	Rp. 1.500.000		
Total Pendapatan Bulan Mei Rp. 10.314.500								

Efek dari tingkat kepuasan pelayanan yang rendah adalah menurunnya jumlah transaksi di cabang tersebut yang dimana setiap transaksi tersebut terdapat biaya administrasi yang menjadi pemasukan pendapatan bagi cabang, pada bulan Maret 2023 cabang memperoleh pendapatan Rp. 22.790.800 dengan pengeluaran 500.000, dan pada bulan April teridentifikasi terjadinya penurunan jumlah transaksi sehingga cabang memperoleh pendapatannya menurun menjadi Rp.16.181.000 dengan pengeluaran Rp. 2.000.000. Kemudian pada bulan Mei terjadi penurunan jumlah transaksi yang dimana pendapatannya menurun menjadi Rp.10.314.500 dengan pengeluaran Rp.1.500.000.

3.5 Metode QFD (*Quality Function Deployment*)

QFD dijalankan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses sehingga tercapai efektivitas maksimum.

3.5.1 Voice Of Customer

Mengidentifikasi semua kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa lebih lanjut, kebutuhan dan keinginan atas pelayanan diperoleh dari hasil pemetaan pada Importance Performance Analysis yang masuk dalam kuadran I.

Tabel 4. Prioritas atribut yang perlu diperbaiki

No	Dimensi	Atribut	Kebutuhan pelanggan
1	Tangible	3	Tempat parkir yang memadai
2		8	Jam operasional yang tepat waktu
3	Reliability	11	waktu pelayanan sesuai standar
4		12	Tidak memerlukan waktu tunggu yang lama sebelum dilayani
5	Responsiveness	13	Kecepatan pelayanan yang diberikan pada nasabah
6	Emphaty	24	Tetap melayani nasabah saat sedang ramai (jam istirahat)

3.5.2 Technical Requirement

Pernyataan atau atribut yang menjadi kebutuhan/keinginan konsumen diterjemahkan langsung kedalam kebutuhan teknis. Setiap kebutuhan konsumen paling sedikit memiliki satu hubungan teknis yang didapat dari hasil diskusi antara peneliti dengan pihak manajemen, bagaimana kebutuhan teknis yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, hasil penerapan konsumen dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5. Technical Requirement

No	Kebutuhan pelanggan	Parameter Teknik
1	Tempat parkir yang memadai	Memisahkan kendaraan roda 2/ roda 4 milik/operasional karyawan/kantor dengan kendaraan roda 2/ roda 4 milik nasabah
2	Jam operasional yang tepat waktu	Briefing sebelum operasional dilakukan lebih awal dan selesai 5 menit sebelum jam operasional di mulai
3	waktu pelayanan sesuai standar	Pastikan bahwa karyawan dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang tepat untuk mengeksekusi proses dengan cepat dan efisien
4	Tidak memerlukan waktu tunggu yang lama sebelum dilayani	Memisahkan loket pelayanan transaksi yang membutuhkan
5	Kecepatan pelayanan yang diberikan pada nasabah	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan Menambah loket pelayanan
6	Tetap melayani nasabah saat sedang ramai (jam istirahat)	Membuat jadwal istirahat, serta istirahat secara Bergantian (waktu istirahat yang fleksibel)

3.5.3 Penentuan Target Parameter Teknik

Target ini adalah tujuan akhir dari setiap usaha yang dilakukan, dalam hal ini usaha yang dimaksud adalah parameter teknis yang merupakan hasil penerjemahan dari kebutuhan pelanggan. Adapun target dari pihak manajemen dalam melakukan pengembangan ini dapat dilihat dari Parameter Teknik.

Tabel 6. Parameter Teknik

No	Parameter Teknik	Target
1	Memisahkan kendaraan roda 2/ roda 4 milik/operasional karyawan/kantor dengan kendaraan roda 2/ roda 4 milik nasabah	Memudahkan nasabah/pelanggan untuk memarkirkan kendaraannya
2	Briefing sebelum operasional dilakukan lebih awal dan selesai 5 menit sebelum jam operasional di mulai	Jam operasional menjadi tepat waktu
3	Pastikan bahwa karyawan dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang tepat untuk mengeksekusi proses dengan cepat dan efisien	Meningkatkan kecepatan pelayanan

4	Memisahkan loket pelayanan transaksi yang membutuhkan waktu lebih lama	Waktu transaksi dapat terkendali
5	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan menambah loket pelayanan	Waktu pelayanan menjadi lebih cepat
6	Membuat jadwal istirahat, serta istirahat secara bergantian (waktu istirahat yang fleksibel)	Nasabah/pelanggan selalu dilayani walaupun saat jam istirahat

4. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pelanggan Bank Central Asia (BCA) KCU Bekasi lebih rendah dibandingkan dengan tingkat ekspektasinya. Dimana nilai rata-rata persepsi/kepuasan 2,95-3,88 sedangkan nilai rata-rata ekspektasi/kepentingan 4,11-4,20. Serta hasil gap dari persepsi nya dan ekspektasinya adalah -0,23 sampai dengan -1,25.

Berdasarkan diagram IPA (Importance Performance Analysis) terdapat 6 atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan serta diperbaiki yaitu: Atribut 3 adalah tempat parkir yang memadai, Atribut 8 adalah jam operasional yang tepat waktu, Atribut 11 adalah tidak memerlukan waktu tunggu yang lama sebelum dilayani, Atribut 13 adalah Kecepatan pelayanan yang diberikan nasabah, dan Atribut 24 adalah Tetap melayani nasabah saat sedang ramai (jam istirahat). Efek kerugian dari ketidakpuasan pelayanan adalah berdampak bagi BCA kantor cabang yaitu BCA cabang tersebut mengalami penurunan jumlah transaksi yang dimana pada Bulan Maret memperoleh pendapatan sebesar Rp.22.790.800 kemudian mengalami penurunan jumlah transaksi yang berdampak pada pendapatan dimana pada bulan April memperoleh pendapatan sebesar Rp. 16.181.000 dan di bulan Mei sebesar Rp.10.314.500.

Berdasarkan dari Voice Of Customer yang diterjemahkan berdasarkan House Of Quality maka usulan perbaikan yang utama untuk diperbaiki adalah dengan memisahkan loket pelayanan transaksi yang membutuhkan waktu lebih lama serta meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan menambah loket pelayanan, kemudian memastikan bahwa karyawan dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang tepat untuk mengesekusi proses dengan cepat dan efisien, membuat jadwal istirahat serta istirahat secara bergantian, serta melakukan briefing sebelum operasional dilakukan 5 menit lebih awal dan selesai 5 menit lebih awal sebelum jam operasional mulai, dan yang terakhir adalah dengan memisahkan kendaraan roda2/roda4 milik/operasional karyawan/kantor dengan milik nasabah/pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assidiq, M. N., & Vanany, I. (2021). Halal Operation Assessment using Quality Function Deployment in Indonesian Cosmetics Industry. 2017(Delener 1994), 1412–1423.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>

- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, Vol. 1 No.1 Oktober 2022, Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). 1(1), 88–95.
- Azizah, I. N., Lestari, R. N., & Purba, H. H. (2018). Penerapan Metode Quality Function Deployment dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen pada Industri Komponen Otomotif. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 127–136. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol19.no2.127-136>
- Butarbutar, F., & Susiyanto, H. (2018). *AKADEMIK DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana)*. 21(2), 44–52.
- Chulaifi, M. I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Serta Kepercayaan Pada Kepuasan Konsumen. 4(1), 1–22.
- Dan, K. (2022). yusufkurnia,+Journal+manager,+6.+Cahyadi(60-73). 1.
- Dr. Tony Wijaya S.E., M. . (2018). *MANAJEMEN KUALITAS JASA Desain Servqual, QFD, dan Kano (S. Bambang (ed.); 2nd ed.)*. Indeks Jakarta.Ernika B.
- Kurniawan, P. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT . OSG Indonesia*. Universitas Mercu Buana.
- Kusumadiningrum, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin Itn Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*,3(2),177–182. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2773>
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan (S. W. Mudjanarko (ed.))*. Scopindo Media Pustaka.
- Norman, F., Setiawan, A. R., Hadiwijaya, S., & Sahroni, T. R. (2020). Improving KPI weights of equipment suppliers in mobile network operators using QFD method. *ICIC Express Letters*, 14(2), 189–196. <https://doi.org/10.24507/icicel.14.02.189>
- Permadi, M. R. (2022). *Jurnal Manajemen dan Sains*, Vol. 7 No. 2 Oktober 2022,ISSN 2541-6243 “Analisis Persepsi Konsumen Prabayar/Token Listrik pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT PLN Unit Area Tanjung SelorKab.Bulungan.”1353–1359. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.785>
- Puspaningrum, A. (2021). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Andalas University Press. Gunawan, C. (2018). *Mahir Menguasai SPSS*. Deepublish.

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*,12(1),1.<https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rachmadhiny, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang. *53*(9),1-30.
https://www.cambridge.org/core/product/identifier/CBO9781107415324A009/type/book_part