

# Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode QFD Dan IPA Pada Jasa Bank

Oleh:

Faris Ardiansyah

Wiwik Sulistiyowati

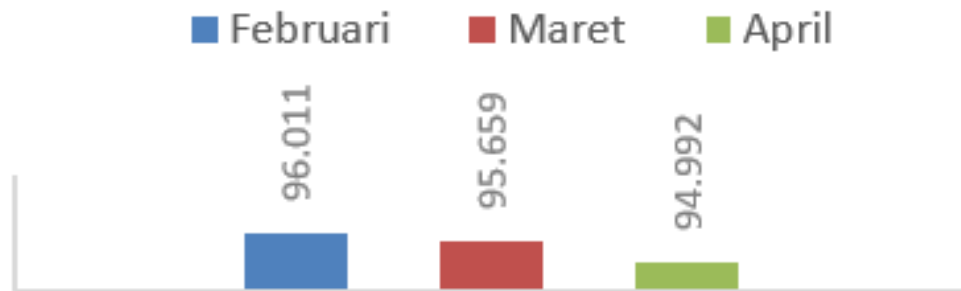
Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2024

# Pendahuluan

## JUMLAH NASABAH BANK XYZ FEBRUARI - APRIL 2023



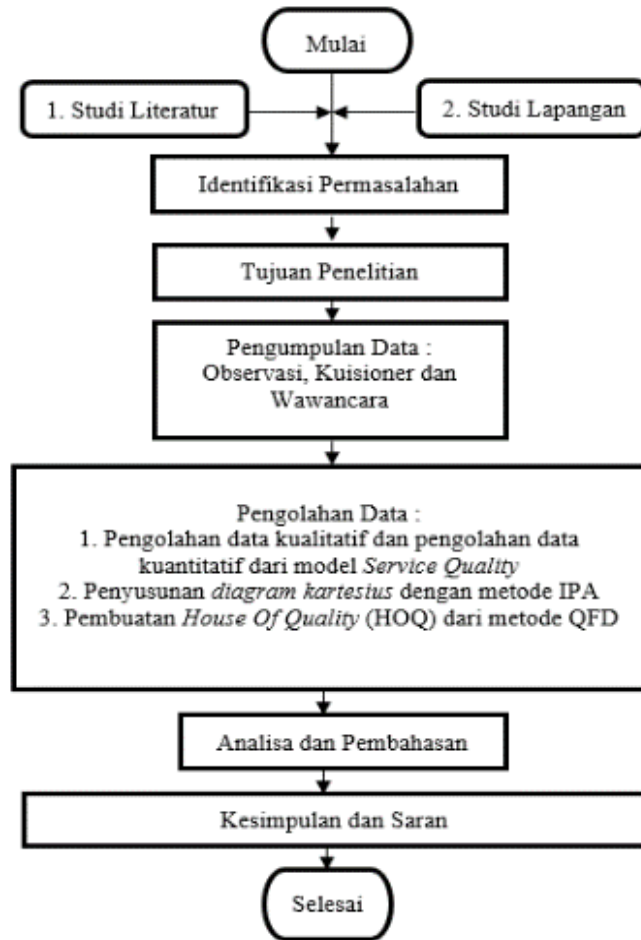
Industri perbankan berperan penting diperekonomian di Indonesia. Persaingan antar bank tak terkecuali pada bank konvensional terjadi dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya Sebagai daya Tarik dan menjaga loyalitas nasabah.

Bank XYZ merupakan salah satu bank konvensional yang mempunyai banyak peminat namun terjadi penurunan jumlah nasabah

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana kualitas pelayanan bank XYZ berdasarkan penilaian nasabah terhadap kinerja pegawai dan apakah harapan nasabah terkait pelayanan yang diberikan jasa perbankan berdasarkan metode IPA dan QFD?

# Metode



Pada penelitian ini terdapat beberapa metode yang dilakukan untuk dapat melengkapi data yang dibutuhkan :

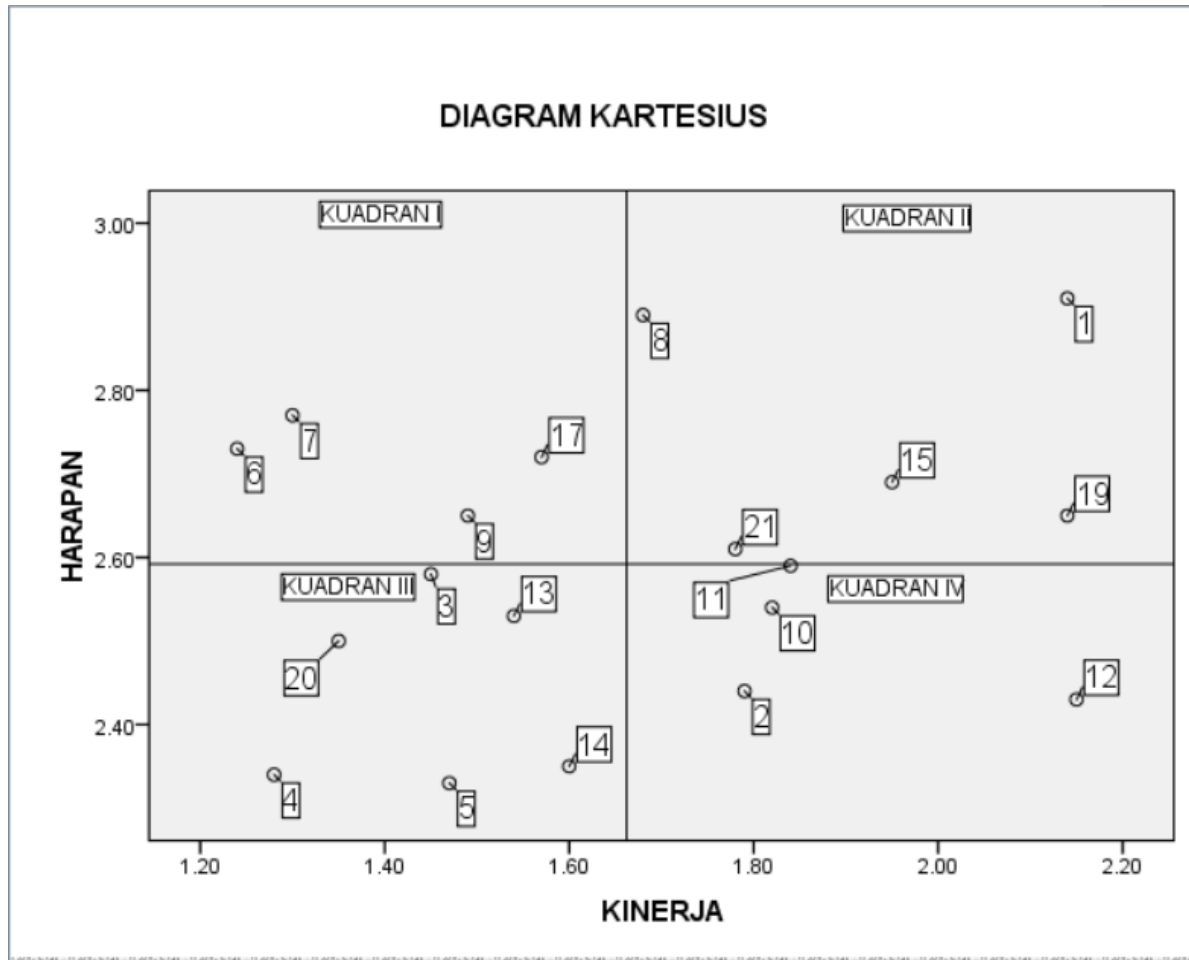
- **Metode pada pengumpulan data** : observasi, Kuisoner dan Wawancara
- **Metode pada pengolahan data** : Service Quality, IPA (Importance Performance Analysis), QFD (Quality Function Deployment)

# Hasil

Total *gap* keseluruhan -17,67 yang dapat diartikan *gap* negatif (-) yakni kepuasan pada tingkat kinerja pelayanan Bank XYZ berada jauh dibawah dari tingkat harapan nasabah terhadap pelayanan.

Atribut	kinerja	Harapan	GAP	Rank
TA01	2.14	2.91	-0.77	8
TA02	1.79	2.44	-0.65	3
TA03	1.45	2.58	-1.13	13
TA04	1.28	2.34	-1.06	12
RL05	1.47	2.33	-0.86	10
RL06	1.24	2.73	-1.49	19
RL07	1.3	2.77	-1.47	18
RL08	1.68	2.89	-1.21	17
RL09	1.49	2.65	-1.16	16
RS10	1.82	2.54	-0.72	4
RS11	1.84	2.59	-0.75	6
RS12	2.15	2.43	-0.28	1
AS13	1.54	2.53	-0.99	11
AS14	1.6	2.35	-0.75	7
AS15	1.95	2.69	-0.74	5
AS17	1.57	2.72	-1.15	15
EM19	2.14	2.65	-0.51	2
EM20	1.35	2.5	-1.15	14
EM21	1.78	2.61	-0.83	9
Jumlah	31.58	49.25	-17.67	

# Hasil



- **Kuadran I (Prioritas Utama):** Atribut RL06, RL07, RL09, AS17
- **Kuadran II (Pertahankan Prestasi):** Atribut TA01, RL08, AS15, EM19, EM21
- **Kuadran III (Prioritas Rendah):** Atribut TA03, TA04, RL05, AS13, AS14, EM20
- **Kuadran IV (Berlebihan):** Atribut TA02, RS10, RS11, RS12

# Hasil

No.	Technical Response
1	Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP
2	Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah
3	Memahami produk-produk yang disediakan bank
4	Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah
5	Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan
6	Menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai secara real time, manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut
7	Kesinergian yang baik antara unit terkait
8	Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah

*Technical Responses:* Didapatkan 8 respon teknik dan juga dilakukan hubungan antara *customer need's* dengan *technical response*, pada hubungan itu diketahui 1 atribut dapat memiliki lebih dari 3 respon teknik.

*Customer need's* dimuat berdasarkan dari atribut pada kuadran I yakni 4 atribut RL06, RL07, RL 09 dan AS 17.

No.	Data Customer Need's	
1	RL06	Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah
2	RL07	Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan
3	RL09	Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya
4	AS17	Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan

# Hasil

No.	Atribut	ITC	CSP	CSP XYZ	CSP VWX	Goal	IR	SP	RW	NRW
1	RL06	2.73	1.24	1.24	1.59	2.77	2.23	1.5	9.15	0.29
2	RL07	2.77	1.3	1.3	1.61	2.77	2.13	1.5	8.85	0.28
3	RL09	2.65	1.49	1.49	1.48	2.77	1.86	1.2	5.91	0.19
4	AS17	2.72	1.57	1.57	1.62	2.77	1.76	1.5	7.20	0.23
Total									31.11	1.00

*Planning Matrix* penyusunan matrik ini dengan menentukan nilai *Importance To Customer* (ITC) dengan nilai tertinggi pada atribut RL07 yakni 2.77. Selanjutnya menentukan *Customer Satisfaction Performance* (ITC) dengan nilai tertinggi pada atribut AS17 yakni 1.57. selanjutnya diketahui nilai *goal* yakni 2.77 diambil dari nilai tertinggi antara ITC dan CSP. Pada *Improvement Ratio* (IR) diketahui nilai tertinggi pada atribut RL06 yakni 2.23. Atribut pada *sales point* (SP) memiliki nilai 1.5 kecuali pada atribut RL09 memiliki nilai 1.2. Dalam perhitungan *Raw Weight* (RW) diketahui total nilai 31.1 dan pada *Normalize Raw Weight* (NRW) total nilai 1,0 dengan nilai tertinggi pada atribut RL06 yakni 0.29. dan perbandingan pada *competitive satisfaction performance* dilakukan dengan kompetitor lain yakni Bank VWX yang mana nilai kinerja tinggi pada setiap atribut dimiliki oleh Bank VWX.



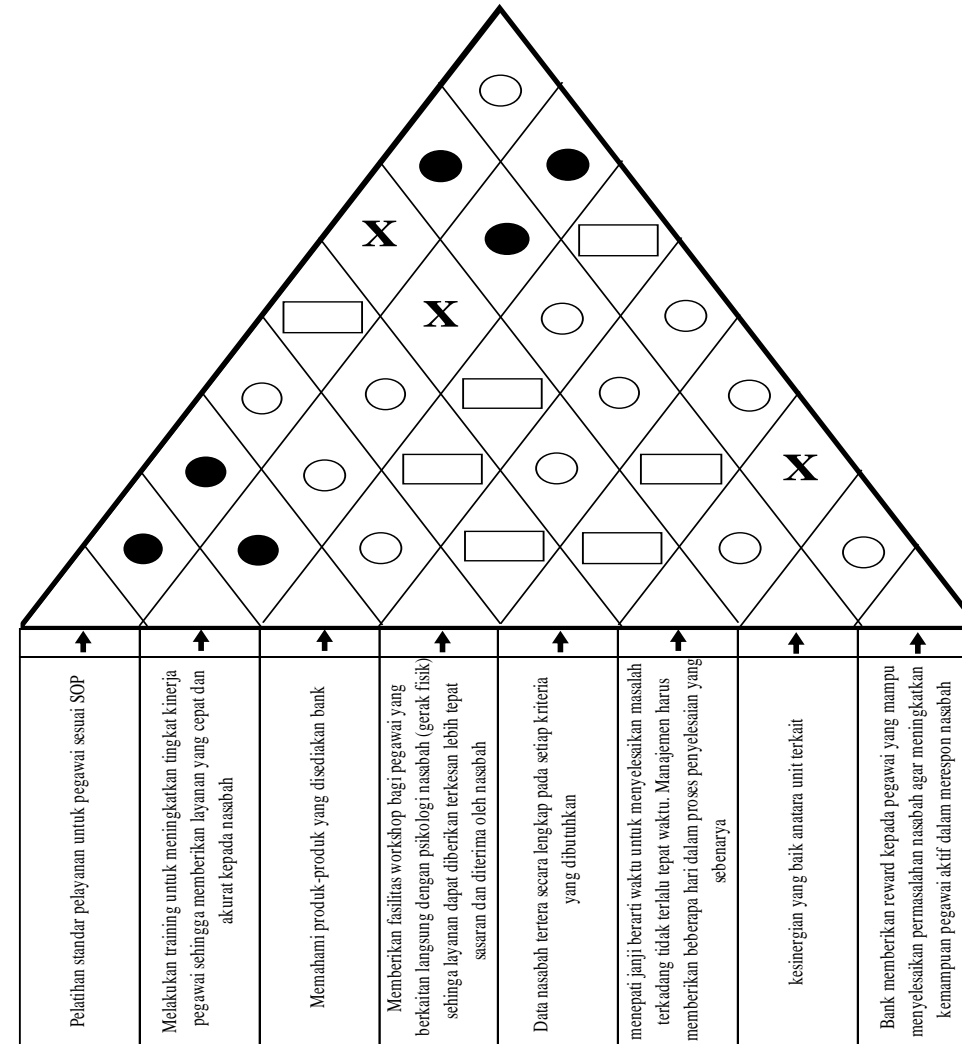
# Hasil

<i>Technical Response (How)</i>	Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP	Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah	Memahami produk-produk yang disediakan bank	Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah	Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan	menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terdapat tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya	kesinergian yang baik anantara unit terkait	Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah
<i>Customer Need's (What)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8
No Item								
Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah	●	●	●	○	▽	▽	○	○
Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan	●	●	○	▽	●	▽	▽	○
Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya	○	▽	▽	▽	▽	●	○	○
Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan	●	●	○	●	▽	○	○	●
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

*Relationship matrix* matrik ini menunjukkan apakah respon teknik satu berhubungan dengan respon teknik yang lainnya. Sebagian besar bernilai positif lemah, positif kuat dan negatif lemah serta ada yang tidak memiliki hubungan.

# Hasil

*Technical Correlation matrik* ini menunjukkan apakah respon teknik satu berhubungan dengan respon teknik yang lainnya. Sebagian besar bernilai positif lemah, positif kuat dan negatif lemah serta ada yang tidak memiliki hubungan.



# Hasil

No.	atribut	NV	NRW	C	NC	Bank XYZ	Bank VWX	Target	Priority
1	RL06	30	0.29	8.82	0.32	0.34	0.44	4	1
2	RL07	27	0.28	7.68	0.28	0.32	0.40	4	3
3	RL09	16	0.19	3.04	0.11	0.22	0.22	3	4
4	AS17	36	0.23	8.33	0.30	0.52	0.54	4	2

*Technical matrix* merupakan bagian terakhir dari *House Of Quality* (HOQ) yang akan menentukan skala prioritas perbaikan. Urutan perbaikan itu yang merupakan ranking 1 yakni pada atribut Kemampuan pegawai dalam memaami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah (RL06) dan respon teknik paling utama yakni pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP.

# Pembahasan

Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu (RL06) Kemampuan pegawai menjelaskan pelayanan bank dengan mudah, (AS17) Kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan maupun transaksi dan tidak adanya kesalahan sistem maupun gangguan pada saat transaksi berlangsung, (RL07) Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya, (RL09) Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah.

# Pembahasan

Urutan prioritas pada respon teknis yaitu (1) Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP, (2) Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah, (3) Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah, (4) Memahami produk-produk yang disediakan bank, (5) Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah, (6) Menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai secara *real time*, manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut, (7) Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan (8) Kesinergian yang baik antara unit terkait.

# Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan hasil kuisioner, pada analisa customer satisfaction performance antara Bank XYZ dan Bank VWX yang sama-sama memiliki banyak peminat, nilai kepuasan nasabah pada bank vwx lebih tinggi dari pada XYZ pada 4 atribut yang diolah dalam metode Quality Function Deployment (QFD)

# Manfaat Penelitian

Dengan metode yang dipilih dalam penelitian ini memiliki hasil akhir berupa urutan prioritas perbaikan pada atribut dan juga respon teknik. Atribut dan respon teknik yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan, terdapat unsur voice of customer dan respon tanggapan dari pihak jasa perbankan sehingga akan menjadi rekomendasi yang akurat untuk meningkatkan kualitas pada lingkup pelayanan. Hal ini juga dapat menjadi upaya Bank dalam meningkatkan kepuasan customer khususnya nasabah bank serta meningkatnya rasa loyalitas nasabah dengan setia menggunakan jasa pada Bank XYZ sehingga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan Bank XYZ sebagai perusahaan penyedia jasa.



# Referensi

- [1] R. Y. Sari, B. Budiarto, and S. Hariadi, "Analisis Kepuasan Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo," vol. 24, no. 20, pp. 16–20, 2020.
- [2] C. M. Zavira, D. Ismoyowati, and H. Yuliando, "Korean Restaurants' Consumer Needs Based on Marketing Mix Through the Kano Model," *Agraris*, vol. 9, no. 1, pp. 129–149, 2023, doi: 10.18196/agraris.v9i1.184.
- [3] H. Herman, E. Amrina, and M. A. Bora, "Penerapan Quality Function Deployment Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Sigma Tek.*, vol. 5, no. 1, pp. 001–011, 2022, doi: 10.33373/sigmateknika.v5i1.4090.
- [4] A. A. Purwati, Z. Mustafa, and M. M. Deli, "Management Information System in Evaluation of Bca Mobile Banking Using Delone and Mclean Model," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 70–77, 2021, doi: 10.37385/jaets.v2i2.217.
- [5] L. N. Agia and H. Nurjannah, "Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis," vol. 5, pp. 1570–1574, 2022.
- [6] N. Muslikin, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Industri Jasa Pemeliharaan Material," *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 223–235, 2022.
- [7] R. Novendra, N. Jalinus, Waskito, Afriansyah, and A. Rasfira, "User Satisfaction Analysis of Service Quality of Dapodik Applications (Educational Data) Using Servqual Method," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 190–194, 2022, doi: 10.37385/jaets.v3i2.790.
- [8] M. Sarfraz, M. I. Abdullah, S. Arif, J. Tariq, and I. Ozturk, "How Corporate Social Responsibility Enhance Banking Sector Customer Loyalty in Digital Environment? An Empirical Study," *Etikonomi*, vol. 21, no. 2, pp. 335–354, 2022, doi: 10.15408/etk.v21i2.24548.
- [9] M. F. Ardiansyah and I. A. . Wulandari, "Penentuan Dalam Pemilihan Ekspedisi Menggunakan Metode Analytic Processes Network dan Dynamic Programming," vol. 6, no. 2, pp. 347–356, 2024.
- [10] R. Rosmanda, Mubarakah, and N. I. Pawan, "ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE USE OF E-COMMERCE FOR," vol. 34, no. April, pp. 166–177, 2024.
- [11] F. R. Wilujeng and G. D. Rembulan, "Model QFD dan IPA 2 Dimensi Pada Pelayanan Pasien Covid-19 Di RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta Guna Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan," *Raden Ario Damar*, vol. 7, no. 1, pp. 55–62, 2021.
- [12] M. P. Prayetno, T. Chandra, and R. Putra, "Service Quality Analysis Of Business Consultants Using IPA And CSI Methods (Case Study On CV. ABC)," *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 4, no. 2, pp. 1802–1817, 2023.
- [13] Wahyu Wibowo and Imam Nuryanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius," *E-Bisnis J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 195–200, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i1.808.
- [14] R. Alfatiyah and S. Bastuti, "Improving the Quality of Service Using the IPA and PGCV Methods at BPJS Kesehatan, South Tangerang," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 22, no. 1, pp. 25–32, 2023, doi: 10.23917/jiti.v22i1.21685.
- [15] N. N. D. Putri, T. Pujiyanto, and R. Kastaman, "Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee," *J. Ekon. Pertan. dan Agribisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 1037–1050, 2021, doi: 10.21776/ub.jepa.2021.005.04.7.
- [16] M. Hilman and R. G. P. Ningrat, "Pengembangan Produk Kripik Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Usaha Kecil Menengah (Ukm) Makmur Abadi Di Kabupaten Ciamis," *J. Ind. Galuh*, vol. 5, no. 2, pp. 82–91, 2023, doi: 10.25157/jig.v5i2.3307.
- [17] S. L. N. Putri, A. Sutrisni, and C. Punuhsingon, "Penerapan Metode Quality Function Deployment Untuk Pengembangan Desain Produk," *Ind. Inov. J. Tek. Ind.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–9, 2020.
- [18] A. T. Wahyuni, T. Sd, and R. Fitriana, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality , Six Sigma dan Quality Function Deployment," vol. 13, no. 3, pp. 211–222, 2023.
- [19] I. Rusi, "Evaluasi Kebergunaan E-Learning Menggunakan Dimensi Usability Dan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)," *Zo. J. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 132–143, 2022, doi: 10.31849/zn.v4i2.10961.
- [20] E. Yulianti and T. Umbara, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *J. TERKNOIF*, vol. 8, no. 2, pp. 78–86, 2020, doi: 10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86.



# Referensi

- [21] D. Pranasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [22] A. Alam, Harun, N. M. Sholihah, and A. Nurrahman, "Evaluasi Program Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) LAZISMU Magetan dengan Pendekatan Diagram Kartesius," *Al-Muzara'Ah*, vol. 9, no. 2, pp. 147–165, 2021, doi: 10.29244/jam.9.2.147-165.
- [23] A. Yuliana and U. Rinaldi, "IKM DAN DIAGRAM KARTESIUS : KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA PONTIANAK PADA MASA PANDEMI COVID-19," *J. Ekon. Integr.*, vol. 11, no. 2, pp. 99–113, 2021.
- [24] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [25] R. Lestari, S. Wardah, and K. Ihwan, "Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)," *JISI J. Integr. Sist. Ind.*, vol. 7, no. 1, p. 57, 2020, doi: 10.24853/jisi.7.1.57-63.
- [26] Cohen, "Quality Fuction Deployment: How to Make QFD Work for You," Addison We., Co., Massachusetts, 1995.
- [27] H. N. Cahya and Windasari, "QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT KAI DI ERA PANDEMI COVID-19 Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 mengenai Kriteria serta Persyaratan Perjalanan Orang selama Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produkt," *J. Din. Ekon. dan Bisnis*, vol. 18, no. 2, p. 145, 2021.
- [28] A. Fadilah, dan Muslimin, P. Studi Manufaktur, J. Teknik Mesin, P. Negeri Jakarta, and J. G. A Siwabessy, "Perancangan Jig dan Fixture dengan Sistem Rotary untuk Proses Welding Stiffener Pada Crossmember Rear Menggunakan Metode QFD," *Pros. Semin. Nas. Tek. Mesin Politek. Negeri Jakarta*, pp. 356–365, 2022.

