

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK "X" MENGGUNAKAN DIMENSI *BANKING SERVICE QUALITY* DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Manggala Purusotama P, Dwi Novirani, Hari Adianto

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: manggalapurusotama2@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi Bank "X" untuk dapat membuat nasabah merasa puas. Adanya keluhan dari nasabah membuat perlu dilakukannya pengukuran tingkat pelayanan di Bank "X" dengan menggunakan dimensi Banking Service Quality (BSQ) dengan metode Service Quality (Servqual). Metode Servqual Menganalisis Gap 5, Gap 1, Gap 2, Dan Gap 3 untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan Nasabah Bank "X". BSQ merupakan metode khusus yang dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa perbankan yang terdiri dari enam dimensi, yaitu: keterwujudan, keefektifan dan jaminan, akses, harga, portofolio jasa, dan kehandalan. Servqual adalah ukuran tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Perbaikan usulan perbaikan yang digunakan adalah metode TRIZ. Metode TRIZ merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan solusi terbaik bagi nasabah, melalui 4 tahap pemecahan masalah yaitu : menganalisis masalah dan solusi awal, pemodelan sistem dan analisa kontradiksi, penerapan Inventive Principles dengan Matrix Altshuller, Dan Penerapan Inventive Principles.

Kata Kunci: Kepuasan , Banking Service Quality, Service Quality (ServQual), TRIZ

ABSTRACT

Service quality is the important thing for Bank "X" to make the customers satisfied. To know the commitment of Bank "X" in creating the management system, the quality is focusing on the customers. Complaints from the customers become the reason on doing the service level measurement in Bank "X" which use Banking Service Quality (BSQ) Dimensions by Service Quality (Servqual) Method. Servqual Method analyzes Gap 5, Gap 1, Gap 2, and Gap 3 in knowing the dissatisfaction cause of Bank "X" customers. BSQ is a special method which has been developed to measure the banking service quality. This banking service quality is divided into six dimensions, which are materialization, effectiveness and guarantee, access, price, service portfolio, and reliability. Servqual is a measure of quality service level in which suits the customers' expectation. The upgrading proposal revision uses the TRIZ method. The TRIZ method is a method that is used to find the finest solution for the customers. This method has four problem solving steps, which are analyzing the problems and the first solution, modeling the system and analyzing the contradiction, implementing the Inventive Principles with Matrix Altshuller, and implementing the Inventive Principles.

Keywords: Satisfaction , Banking Service Quality, Service Quality (ServQual), TRIZ

1. PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Bank "X" merupakan sebuah perusahaan perbankan penyedia jasa perbankan dengan berbagai cakupan usaha dan berbagai aspek seperti jasa tabungan, pembayaran pajak bumi bangunan dan kendaraan, pengiriman uang, peminjaman uang, kredit dan lain-lain dengan salah satu keunggulannya menjadi perusahaan perbankan yang terpercaya oleh pemerintah daerah khususnya di Jawa Barat. Untuk menjalankannya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas.

1.2 Identifikasi Masalah

Komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pelanggan merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, khususnya pada industri jasa. Persepsi pelanggan harus menjadi titik tolak dalam pembuatan strategi pelanggan yang efektif. Salah satu caranya adalah survey kepuasan pelanggan, sehingga dapat memperoleh apa yang diinginkan pelanggan. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) dan metode *Service Quality* (ServQual). *Banking Service Quality* merupakan salah satu metode khusus yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) untuk mengukur kualitas pelayanan jasa perbankan. BSQ terdiri dari enam dimensi yaitu keterwujudan (*Tangible*), keefektifan dan jaminan (*Effectiveness* dan *Assurance*), akses (*Access*), harga (*price*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), dan kehandalan (*Reliability*). Servqual adalah ukuran tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat harapan pelanggan. Perbaikan yang dilakukan dan disarankan dapat dianalisis dengan menggunakan metode TRIZ (*Teroriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*).

2. STUDI LITERATUR

2.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler (Dalam Tjiptono, 2006) Definisi Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.2 Kualitas Jasa

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2000) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al., 1985) (Tjiptono, 2000). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

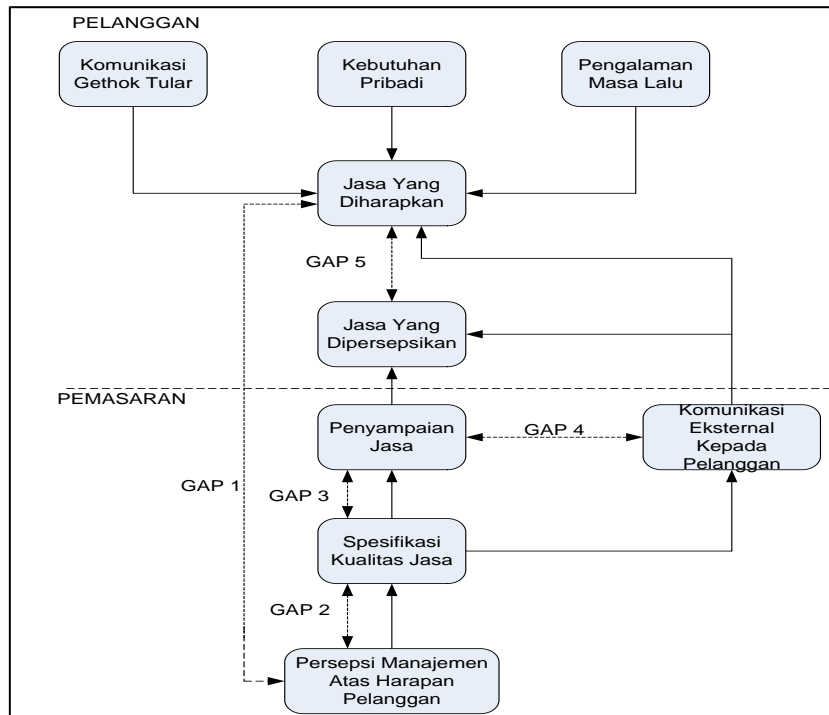
2.3 *Banking Service Quality* (BSQ)

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap kehandalan (*excellence*) yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam penelitiannya lebih lanjut, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Bahia dan Nantel, 2000), mengidentifikasi dan merangkum kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu

Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Keterwujudan/bukti fisik (*Tangible*).

2.4 Service Quality (ServQual)

Model *ServQual* atau dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* berkaitan dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada konfirmasi (Oliver, 1997 dalam Tjiptono 2014). Kinerja pada suatu atribut (*attribut performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.



Gambar 1. Model Konseptual ServQual

2.5 TRIZ (Teroriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch)

Langkah aplikasi TRIZ dalam bidang jasa untuk mencapai inovasi sistematis melalui pemecahan masalah yang inovatif, modifikasi TRIZ dalam desain jasa (Zhang *et.al.*, 2003).

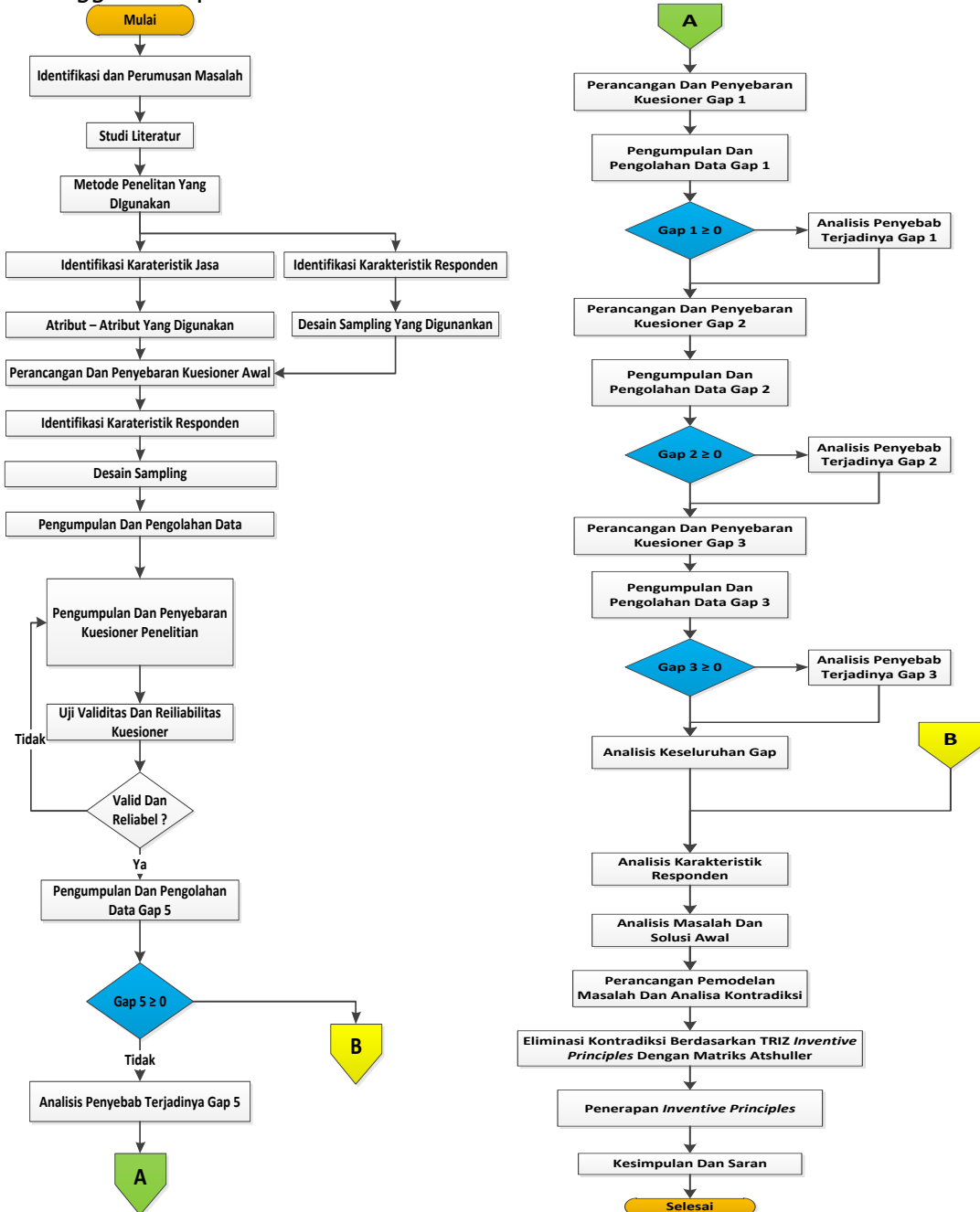


Gambar 2. Modifikasi TRIZ dalam Desain Jasa

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Flowchart Penelitian

Metodelogi Penelitian yang digunakan dimulai dari mengidentifikasi dan merumuskan masalah hingga kesimpulan dan saran.



Gambar 3. Flowchart Penelitian

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Hasil Data Kuesioner Awal

Kuesioner awal disebarakan kepada 30 responden untuk melihat tingkat kepentingan dari masing-masing atribut. Jumlah atribut pada kuesioner awal yaitu sebanyak 36.

Tabel 1. Atribut Kuesioner Awal

No.	Atribut	Pernyataan
1	A1	Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank
2	A2	Tidak Membeda-Bedakan Antara Nasabah Lama Dan Nasabah Baru
3	A3	Data Rahasia Nasabah Terjaga
4	A4	Karyawan Menghargai Dan Bersikap Sopan
5	A5	Tidak Terjadi Gangguan Pelayanan Perbankan Pada Saat Nasabah Melakukan Transaksi
6	A6	Karyawan Yang Terlatih Dengan Baik
7	A7	Karyawan Memahami Apa Yang Dibutuhkan Nasabah Pada Saat Pelayanan Perbankan
8	A8	Tidak Terjadi Perbedaan Pendapat Antara Karyawan Dan Manajemen
9	A9	Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Yang Diberikan Manajemen
10	A10	Reputasi Bank Yang Baik
11	A11	Merasa Aman Saat Bertransaksi Di Bank Dan Di Atm
12	A12	Tidak Ada Keterlambatan Pelayanan Karena Birokrasi Dan Prosedur Pelayanan
13	A13	Karyawan Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dimengerti
14	A14	Mesin ATM Tersebar Luas Di Kota Bandung
15	A15	Peralatan Yang Modern (Mesin Penghitung Uang, Mesin Pencetak Buku Tabungan, ATM Setor Tunai)
16	A16	Jumlah Teller Cukup Dalam Pelayanan
17	A17	Tidak Menunggu Terlalu Lama Dalam Pelayanan
18	A18	Jumlah Teller Cukup Sesuai Dengan Jumlah Nasabah Yang Datang
19	A19	Tidak Menunggu Terlalu Lama Dalam Pelayanan Perbankan Yang Diharapkan Nasabah
20	A20	Tidak Mengantri Terlalu Lama Dalam Pelayanan
21	A21	Selalu Menghubungi Nasabah Untuk Memberikan Informasi Terbaru Berupa Penawaran Dan Pelayanan Baru
22	A22	Pegawai Memberikan Keterangan Dan Penjelasan Rinci Mengenai Biaya Yang Dikenakan Kepada Nasabah Setiap Transaksi Atau Layanan Perbankan
23	A23	Memberikan Informasi Biaya, Jatuh Tempo Deposito Dan Kredit Pinjaman
24	A24	Laporan Rekening Yang Tepat Dan Akurat
25	A25	Banking Hall Yang Bersih
26	A26	Toilet Yang Bersih
27	A27	Musholla Yang Bersih
28	A28	Memiliki Tempat Parkir Yang Teratur Dan Bersih
29	A29	Memiliki Jumlah Tempat Sampah Yang Cukup
30	A30	Dekorasi Ruangan Yang Menarik
31	A31	Interior Banking Hall Yang Nyaman Dan Ergonomis
32	A32	Keadaan Ruangan Yang Nyaman
33	A33	Layanan Yang Diberikan Lengkap
34	A34	Layanan Yang Diberikan Merupakan Standar Layanan Untuk Bank Yang Terstandarisasi
35	A35	Tidak Melakukan Kesalahan Dalam Pelayanan Nasabah
36	A36	Sistem Pengarsipan Yang Baik Untuk Penyimpanan Data

Tabel 2. Tingkat Kepentingan

No.	Atribut	Rata-Rata	No.	Atribut	Rata-Rata
1	A3	3,633	19	A27	3,367
2	A1	3,567	20	A7	3,300
3	A4	3,567	21	A20	3,300

Tabel 2. Tingkat Kepentingan(Lanjutan)

No.	Atribut	Rata-Rata	No.	Atribut	Rata-Rata
4	A5	3,567	22	A34	3,300
5	A14	3,567	23	A35	3,300
6	A22	3,533	24	A23	3,267
7	A12	3,517	25	A2	3,233
8	A18	3,500	26	A13	3,233
9	A22	3,500	27	A24	3,233
10	A11	3,467	28	A32	3,233
11	A26	3,467	29	A16	3,200
12	A36	3,433	30	A25	3,167
13	A9	3,433	31	A21	3,067
14	A10	3,433	32	A28	3,000
15	A15	3,433	33	A31	2,967
16	A6	3,400	34	A29	2,933
17	A8	3,400	35	A19	2,900
18	A17	3,400	36	A30	2,733

4.2 Hasil Data Kuesioner Penelitian

Berdasarkan hasil yang diperoleh terdapat atribut yang dianggap penting oleh responden.

Tabel 3. Atribut Kuesioner Penelitian

No	Atribut	Pernyataan
1	A1	Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank
2	A3	Data Rahasia Nasabah Terjaga
3	A4	Karyawan Menghargai Dan Bersikap Sopan
4	A5	Tidak Terjadi Gangguan Pelayanan Perbankan Pada Saat Nasabah Melakukan Transaksi
5	A12	Tidak Ada Keterlambatan Pelayanan Karena Birokrasi Dan Prosedur Pelayanan
6	A14	Mesin ATM Tersebar Luas Di Kota Bandung
7	A18	Tidak Mengantri Terlalu Lama Dalam Menunggu Pelayanan
8	A11	Merasa Aman Saat Bertransaksi Di Bank Dan Di ATM
9	A36	Sistem Pengarsipan Yang Baik Untuk Penyimpanan Data
10	A9	Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Yang Diberikan Manajemen
11	A10	Reputasi Bank Yang Baik
12	A15	Peralatan Yang Modern (Mesin Penghitung Uang, Mesin Pencetak Buku Tabungan, ATM Setor Tunai)
13	A6	Karyawan Yang Terlatih Dengan Baik
14	A8	Tidak Terjadi Perbedaan Pendapat Antara Karyawan Dan Manajemen
15	A17	Tidak Menunggu Terlalu Lama Dalam Pelayanan
16	A33	Layanan Yang Diberikan Lengkap
17	A7	Karyawan Memahami Apa Yang Dibutuhkan Nasabah
18	A20	Pegawai Memberikan Keterangan Dan Penjelasan Rinci Mengenai Biaya Yang Dikenakan Kepada Nasabah Setiap Transaksi Atau Layanan
19	A22	Biaya Yang Dikenakan Setiap Transaksi Wajar
20	A34	Layanan Yang Diberikan Merupakan Standar Layanan Untuk Bank Yang Terstandarisasi
21	A35	Tidak Melakukan Kesalahan Dalam Pelayanan Nasabah
22	A26	Toilet Yang Bersih
23	A2	Tidak Membeda-Bedakan Antara Nasabah Lama Dan Nasabah Baru
24	A13	Karyawan Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dimengerti
25	A24	Laporan Rekening Yang Tepat Dan Akurat
26	A28	Memiliki Tempat Parkir Yang Teratur Dan Bersih

Tabel 3. Atribut Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

No	Atribut	Pernyataan
27	A16	Jumlah Teller Cukup Dalam Pelayanan
28	A27	Musholla Yang Bersih
29	A23	Layanan Perbankan 24 Jam, Baik Telepon, SMS Dan Online
30	A25	Banking Hall Yang Bersih
31	A21	Memberikan Informasi Biaya, Jatuh Tempo Deposito Dan Kredit Pinjaman
32	A32	Keadaan Ruang Yang Nyaman

4.3 Gap 5 Dengan Bobot Kepentingan (*Servqual Score* Terbobot)

Perhitungan Gap 5 dengan bobot kepentingan adalah perhitungan hasil perkalian dari nilai Gap 5 dengan bobot kepentingan untuk masing-masing atribut. Perhitungan gap 5 dengan bobot kepentingan digunakan untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 4. *Servqual Score* Terbobot

No.	Nomor Atribut	<i>Servqual Score</i> Gap 5	Bobot Kepentingan	<i>Servqual Score</i> Terbobot
1	A5	-0,080	0,032	-0,0026
2	A13	-0,060	0,040	-0,0024
3	A14	-0,130	0,020	-0,0026
4	A15	-0,010	0,020	-0,0002
5	A16	-0,030	0,048	-0,0014
6	A17	-0,060	0,032	-0,0019
7	A18	-0,030	0,032	-0,0010
8	A23	-0,230	0,020	-0,0046
9	A25	-0,060	0,020	-0,0012
10	A26	-0,060	0,020	-0,0012
11	A27	-0,030	0,020	-0,0006
12	A28	-0,130	0,020	-0,0026
13	A32	-0,120	0,020	-0,0024
14	A36	-0,090	0,040	-0,0036

4.4 Gap 1 (Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen dengan Ekspektasi Nasabah)

Gap 1 merupakan gap yang terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi dari pihak manajemen. Data yang digunakan untuk Gap 1 adalah data ekspektasi nasabah dan data persepsi manajemen.

Tabel 5. Gap 1

No.	Nomor Atribut	Rata-Rata Persepsi Manajemen	Rata-Rata Ekspektasi Nasabah	<i>Servqual Score</i> Gap 1
1	A5	3	3,54	-0,54
3	A14	3	3,6	-0,6
4	A15	3	3,56	-0,56
5	A16	3	3,17	-0,17
6	A17	3	3,52	-0,52
7	A18	3	3,47	-0,47
8	A23	3	3,32	-0,32

4.5 Gap 2 (Standard Performance Dengan Persepsi Manajemen)

Gap 2 merupakan gap yang terjadi karena adanya kesenjangan antara *standard performance* perusahaan dengan persepsi dari pihak manajemen. Data yang digunakan untuk Gap 2 adalah data kuesioner Gap 2.

Tabel 6. Gap 2

No.	No. Atribut	Nilai Sesungguhnya	Nilai Ideal	Servqual Score Gap 2
1	A13	4	4	0
2	A25	4	4	0
3	A26	4	4	0
4	A27	4	4	0
5	A28	4	4	0
6	A32	4	4	0
7	A36	4	4	0

4.6 Gap 3 (Service Delivery Dengan Standard Performance)

Gap 3 merupakan gap yang terjadi karena adanya kesenjangan antara *service delivery* dengan *standard performance* perusahaan. Data yang digunakan untuk Gap 3 adalah data kuesioner Gap 3.

Tabel 7. Gap 3

No.	No. Atribut	Nilai Sesungguhnya	Nilai Ideal	Servqual Score Gap 3
1	A13	3,538	4	-0,462
2	A25	3,692	4	-0,308
3	A26	3,308	4	-0,692
4	A27	3,462	4	-0,538
5	A28	3,385	4	-0,615
6	A32	3,308	4	-0,692
7	A36	3,385	4	-0,615

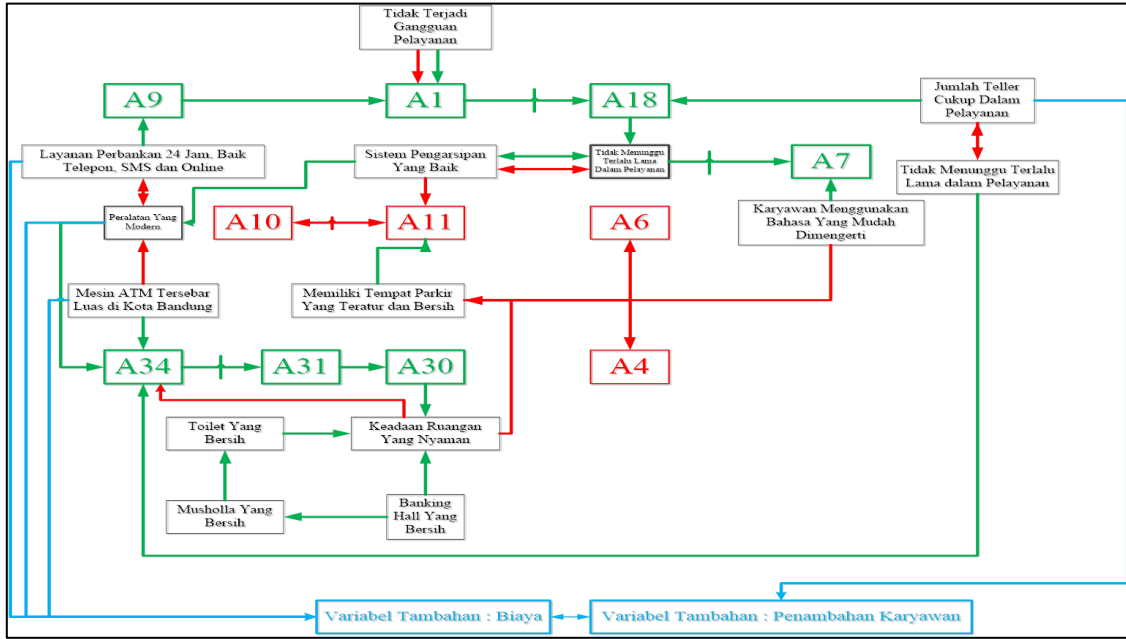
5. ANALISIS

5.1 Analisis Keseluruhan Gap

Atribut Gap 5 yang bersifat negatif (-) menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank "X" dikarenakan adanya kesenjangan persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Atribut yang bernilai negatif di Gap 5 adalah A5,A13,A14,A15,A16,A17,A18,A23,A25,A26,A27,A28,A32,36. Atribut Gap 1 yang bernilai negatif terdapat 7 atribut yang bernilai negatif (-) yaitu A5,A14,A15,A16,A17,A18,A23. Hal ini menunjukkan bahwa penyebab Gap 5 negatif (-) berada pada Gap 1 yang dimana terjadi pihak manajemen tidak mengetahui atau memahami ekspektasi konsumen yang mengakibatkan konsumen merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank "X". Seluruh Gap 2 bernilai positif sehingga penyebab gap 5 bernilai negatif bukan pada Gap 2. Gap 3 dilakukan hanya pada 7 atribut yang berada pada Gap 2 bernilai positif (+). Apakah disebabkan dari adanya kesenjangan *standard performance* dengan *service delivery*. Hasil perhitungan Gap 3 yang didapat dari pengolahan data terdapat semua atribut yang bernilai negatif (-), nilai negatif (-) didapat dari hasil perhitungan selisih dari penyampaian jasa dengan kondisi ideal.

5.2 Pemodelan Masalah dan Analisa Kontradiksi

Setelah mengetahui prioritas perbaikan layanan saat ini adalah menentukan *Inventive Principles*, terdapat beberapa tahapan yaitu membuat *Situation Model*, menentukan arahan dasar (*Direction for Innovation*), menentukan *Inventive Principles* dengan menggunakan *Directed Brainstorming model* berdasarkan fungsi untuk permasalahan.



Gambar 4. Pemodelan Masalah

Tabel 8. Improving Feature

No.	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Yang Diberikan Manajemen	#13 Stability of The Object's Composition
2	Tidak Menunggu Terlalu Lama Dalam Pelayanan	#11 Stress Or Pressure
3	Merasa Aman Saat Bertansaksi di Bank atau ATM	#10 Force
4	Layanan Yang Diberikan Merupakan Standar Layanan Untuk Bank Yang Terstandarisasi	#35 Adaptive or Versality
5	Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank	#27 Reliability
6	Banking Hall Bersih	#2 Weight of Stasionery Object
7	Karyawan Memahami Apa Yang Dibuthkan Nasabah	#29 Manufacturing Precision
8	Karyawan Memahami Apa Yang Dibuthkan Nasabah	#9 Speed
9	Tidak Mengantri Terlalu Lama Dalam Pelayanan	#9 Speed
10	Keadaan Ruangan Yang Nyaman	#6 Area of Stasionary Object
11	Keadaan Ruangan Yang Nyaman	#6 Area of Stasionary Object
12	Karyawan Memahami Apa Yang Dibuthkan Nasabah	#29 Manufacturing Precision
13	Keadaan Ruangan Yang Nyaman	#6 Area of Stasionary Object
14	Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Yang Diberikan Manajemen	#26 Quantity of Substance/The Matter

Tabel 9. Worsening Feature

No.	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Peralatan Yang Modern	#2 Weight of Stasionary Object
2	Peralatan Yang Modern	#2 Weight of Stasionary Object
3	Karyawan Yang Terlatih Dengan Baik	#39 Productivity
4	Peralatan Yang Modern	#2 Weight of Stasionary Object
5	Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank	#20 Use of Energy by Stasionary Object
6	Layanan Yang Diberikan Merupakan Layanan Standar Bank Yang Terstandarisasi	#35 Adaptive or Versality
7	Karyawan Yang Terlatih Dengan Baik	#39 Productivity
8	Sistem Pengarsipan Yang Baik	#28 Measurement Accuracy
9	Variabel Tambahan : Penambahan Karyawan	#19 Use of Energy by Moving Object

Tabel 9. Worsening Feature (Lanjutan)

No.	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
10	Layanan Yang Diberikan Merupakan Layanan Standar Bank Yang Terstandarisasi	#35 <i>Adaptive or Versality</i>
11	Layanan Yang Diberikan Merupakan Layanan Standar Bank Yang Terstandarisasi	#35 <i>Adaptive or Versality</i>
12	Jumlah <i>Teller</i> Yang Cukup	# <i>Volume of Stasionary Object</i>
13	Layanan Yang Diberikan Merupakan Layanan Standar Bank Yang Terstandarisasi	#35 <i>Adaptive or Versality</i>
14	Variabel Tambahan : Biaya	#20 <i>Use of Energy by Stasionary Object</i>

5.3 Penerapan *Inventive Principles* TRIZ

Analisis yang berdasarkan *Inventive Principles* selanjutnya akan disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi pada Kantor Cabang Bank "X".

Tabel 10. Penerapan *Inventive Principles*

No	No Atribut	Direction For Inovation	Inventive Principles		Inventive Principles Terpilih		Penerapan <i>Inventive Principles</i> Terpilih
			No	Prinsip	No	Prinsip	
1	A23	Cara Agar Bank "X" Dapat Meningkatkan Pelayanan Perbankan 24 Jam Baik Telepon, SMS dan Online	26	<i>Copying</i>	26	<i>Copying</i>	Mengganti Sistem Manusia Yang Bekerja Untuk Menerima Telepon dan SMS Juga Sistem Online Dari Nasabah Bank "X" Dengan Menggunakan Sistem Robot
			39	<i>Inert environment</i>			
			1	<i>Segmentation</i>	40	<i>Composite Materials</i>	
			40	<i>Composite materials</i>			
2	A36	Cara Agar Bank "X" Dapat Meningkatkan Sistem Pengarsipan Yang Baik	13	<i>Other way around</i>	13	<i>Other Way Around</i>	Mengganti Sistem Pengarsipan Yang Menggunakan Kertas Menjadi Sistem Pengarsipan ' <i>Paperless</i> ' atau digital dan terintegrasi dengan sistem pusat untuk memudahkan akses dari nasabah Bank "X"
			29	<i>Pneumatics or hydraulics</i>			
			10	<i>Preliminary action</i>			
			18	<i>Mechanical vibration</i>			
3	A28	Cara Agar Bank "X" Memiliki Tempat Parkir Yang Teratur Dan Bersih	3	<i>Local quality</i>	35	<i>Physical or chemical properties</i>	Menata ulang tempat parkir yang dimiliki dengan mengefektifkan penggunaan lahan, dengan membagi antara parkir karyawan dan nasabah Bank "X" juga baik motor maupun mobil
			28	<i>Replace a mechanical system</i>			
			35	<i>Physical or chemical properties</i>			
			37	<i>Thermal expansion</i>			
4	A14	Cara Agar Bank "X" Memiliki Mesin ATM Tersebar Luas Di Kota Bandung	19	<i>Periodic action</i>	29	<i>Pneumatics or hydraulics</i>	Menambah ATM di tempat-tempat keramaian dan tempat-tempat strategis seperti <i>Mall</i> , SPBU, Tempat Makan, Dan Lain-lain
			15	<i>Dynamism</i>			
			29	<i>Pneumatics or hydraulics</i>			
			16	<i>Partial or excessive action</i>			
5	A5	Cara Agar Bank "X" Tidak Terjadi Gangguan Pelayanan	36	<i>Use phase changes</i>	36	<i>Use phase changes</i>	Membuat Sistem Agar Tidak Terjadi Gangguan Pelayanan Dimulai Dari Peningkatan Sistem Jaringan Internet dan Sistem Keseluruhan Yang Terpantau dengan Baik
			23	<i>Feedback</i>			
			19	<i>Periodic action</i>			
6	A32	Cara Agar bank "X" Memiliki Keadaan Ruangan Yang Nyaman	15	<i>Dynamism</i>	15	<i>Dynamism</i>	Membuat Ruangan di Bank "X" Menjadi Fleksibel dan dapat berubah sesuai dengan kondisi yang terjadi pada saat panas maka ruangan harus dipasang kaca film agar sinar matahari tidak masuk dan menambah pendingin ruangan
			29	<i>Pneumatics or hydraulics</i>			
			22	<i>Blessing in disguise (harm to benefit)</i>			
7	A13	Cara Agar Karyawan Bank "X" Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dimengerti Oleh Nasabah	35	<i>Physical or chemical properties</i>	13	<i>Other way around</i>	Menambahkan Sistem Penjelasan Kepada Nasabah Mengenai Tahap Dalam Pelayanan Perbankan, Atau Menambahkan Media Untuk Penjelasan seperti brosur dan text berjalan agar nasabah Bank "X" mengerti
			13	<i>Other way around</i>			
			24	<i>Intermediary</i>			

Tabel 10. Penerapan *Inventive Principles* (Lanjutan)

No	No Atribut	Direction For Inovation	Inventive Principles		Inventive Principles Terpilih		Penerapan <i>Inventive Principles</i> Terpilih
			No	Prinsip	No	Prinsip	
8	A17	Cara Agar Nasabah Bank "X" Tidak Menunggu Terlalu Lama Dalam Pelayanan	28	<i>Replace a mechanical system</i>	28	<i>Replace a Mechanical System</i>	Meningkatkan Pelayanan dengan sistem digital seperti komputer, dan 'paperless' agar nasabah dapat dengan cepat dilayani setiap proses pelayanan perbankan
			32	<i>Optical changes</i>			
			1	<i>Segmentation</i>			
			24	<i>Intermediary</i>			
9	A16	Cara Agar Jumlah Teller Cukup Dalam Pelayanan Nasabah di Bank "X"	8	<i>Anti-weight</i>	15	<i>Dynamism</i>	Membuat Sistem Antrian Sesuai Dengan Kebutuhan Pelayanan Yang Diharapkan Nasabah Seperti Menabung, dan Pelayanan Lain
			15	<i>Dynamism</i>			
			35	<i>Physical or chemical properties</i>			
			38	<i>Strong oxidants</i>			
10	A25	Cara Agar Bank "X" Memiliki Banking Hall Yang Bersih	15	<i>Dynamism</i>	16	<i>Partial or excessive action</i>	Membuat <i>Display</i> Menjaga Kebersihan dan Menambahkan Tempat Sampah di Sekitar Banking Hall
			16	<i>Partial or excessive action</i>			
11	A26	Cara Agar Bank "X" Memiliki Toilet Yang Bersih	15	<i>Dynamism</i>	15	<i>Dynamism</i>	Memanfaatkan Ruang yang Tidak Terpakai Di dekat Banking Hall, Agar Toilet dekat dengan Banking Hall, Juga Meningkatkan Frekuensi Petugas Kebersihan
			16	<i>Partial or excessive action</i>			
12	A18	Cara Agar Nasabah Tidak Mengantri Terlalu Lama Dalam Menunggu Pelayanan di Bank "X"	25	<i>Self-service</i>	25	<i>Self-service</i>	Nasabah Diarahkan Untuk Menggunakan Sistem Modern dan Digital yang Dimiliki Oleh Bank "X" Seperti Menabung Di ATM setor Tunai, Mencetak Buku Tabungan dan <i>E-Banking</i>
			10	<i>Preliminary action</i>			
			35	<i>Physical or chemical properties</i>			
13	A27	Cara Agar Bank "X" Memiliki Musholla Yang Bersih	15	<i>Dynamism</i>	15	<i>Dynamism</i>	Memanfaatkan Ruang yang Tidak Terpakai Di dekat Banking Hall, Agar Musholla dekat dengan Banking Hall, Juga Meningkatkan Frekuensi Petugas Kebersihan
			16	<i>Partial or excessive action</i>			
14	A15	Cara Agar Bank "X" Memiliki Peralatan yang Modern (Mesin Penghitung Uang, Mesin Pencetak Buku Tabungan, ATM Setor Tunai)	3	<i>Local quality</i>	35	<i>Physical or chemical properties</i>	Memodifikasi Mesin ATM dengan Beberapa Fungsi Pelayanan seperti ATM Setor Tunai, Dengan Mencetak Buku Tabungan
			35	<i>Physical or chemical properties</i>			
			31	<i>Porous materials</i>			

6. KESIMPULAN

1. Penyebab Gap 5 bernilai negatif ditemukan pada 7 atribut yang memiliki nilai negatif pada Gap 1 yaitu atribut nomor 5, 14, 15, 16, 17, 18, dan 23. Penyebab Gap 5 bernilai negatif ditemukan pada 7 atribut yang memiliki nilai negatif pada Gap 3 yaitu nomor 13, 25, 26, 27, 28, 32, 36. Karakteristik responden didominasi oleh laki-laki berumur diantara 26-50 tahun, bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, berdomisili di daerah Bandung Timur, dengan tingkat pendapatan 1-5 juta/bulan, dan sudah menjadi nasabah Bank "X" selama 1-3 tahun, dan menjadi nasabah Bank lain yaitu Bank BCA karena tingkat pelayanan yang lebih baik. Gap 1, Gap 2, dan Gap 3 merupakan penyebab terjadinya Gap 5, dan menjadi masukan bagi manajemen Bank "X" untuk meningkatkan dan memperbaiki standar serta penyampaian standar kepada nasabah Bank "X".
2. Usulan peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk dapat mengurangi terjadinya gap-gap tersebut. Usulan diberikan di masing-masing atribut berdasarkan nilai bobot kepentingan terbesar dan dengan menggunakan metode TRIZ. Peningkatan kualitas pelayanan dapat membuat nasabah menjadi lebih puas atas pelayanan yang didapat dan menjadi lebih loyal terhadap Bank. Usulan perbaikan layanan nasabah di Bank "X" menggunakan metode TRIZ adalah Mengganti Sistem Manusia Dengan robot, Memberikan Informasi Berkala Kepada Nasabah Baik Melalui Sosialisasi dan Informasi Secara Langsung, Mengganti Sistem Pengarsipan Menjadi Sistem Pengarsipan 'Paperless' atau digital dan terintegrasi dengan sistem pusat, Menata ulang tempat

parkir, Menambah ATM di tempat-tempat keramaian dan strategis, Peningkatan Sistem Jaringan Internet dan Sistem Keseluruhan, Membuat Ruang di Bank "X" Menjadi Fleksibel dan dapat berubah sesuai dengan kondisi yang terjadi, Menambahkan Media Untuk Penjelasan seperti brosur dan text berjalan, Meningkatkan Pelayanan dengan sistem digital seperti komputer, Membuat Sistem Antrian Sesuai Dengan Kebutuhan Pelayanan Yang Diharapkan Nasabah, Membuat Display, Memanfaatkan Ruang Yang Tidak Terpakai Di dekat Banking Hall, Nasabah Diarahkan Untuk Menggunakan Sistem Modern dan Digital, Memodifikasi Mesin ATM dengan Beberapa Fungsi Pelayanan Seperti ATM Setor Tunai, Dengan Mencetak Buku Tabungan.

REFERENSI

Bahia, Nantel., 2000, "*A Reliable and Valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Banks*". International Journal of Bank Marketing, No. 18 Vol. 2.

Tjiptono, Fandy., 2000, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Zeithaml, V.A., Leonard L.B., and Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*, NewYork, Collier Macmilan Publishers. London.

Zhang.J.,Tan,K., and Chai, K., 2003 *40 Inventive Principles With Application in Service Operations Management*, The TRIZ Journal, September Issue.