

Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Metode *Banking Service Quality**

GALIH EKA DEYOLA, R. HARI ADIANTO, ABU BAKAR

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: galihekadeyola@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini jumlah badan usaha perbankan semakin banyak. Kondisi ini mengakibatkan bank dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas untuk dapat menghadapi persaingan. Bank "X" sebagai salah satu badan usaha perbankan harus bisa menjaga dan meningkatkan kualitas agar dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat. Bank "X" saat ini masih mendapatkan keluhan-keluhan dari nasabah yang jumlahnya cukup banyak. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan oleh Bank "X" agar jumlah keluhan dapat diturunkan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Banking Service Quality (BSQ)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai alat untuk analisis. *BSQ* adalah metode pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan khusus untuk jasa perbankan, dan *IPA* merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis variabel kualitas jasa. Variabel kualitas jasa yang ditingkatkan adalah variabel jasa yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performansinya masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa variabel kualitas jasa yang perlu ditingkatkan pada penelitian ini adalah jumlah teller, antrian teller, waktu menunggu di customer service, dan penyediaan layanan yang lengkap.

Kata kunci: *Kepuasan Nasabah, Banking Service Quality (BSQ)*

ABSTRACT

Currently, the number of banking entities is growing. These conditions resulted in the bank is required to maintain and improve the quality to be able to face the increasing competition. Therefore, the Bank "X" as one of the banking entity must be able to maintain and improve the quality in order to face the increasing competition. However, at this time in the Bank "X" is still getting complaints from customers and the amount of complaints is not has a tendency to go down. This research aims to provide suggestions to improve the quality of services

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

performed by the Bank "X" and the number of complaints can be derived. The approach used in this study, namely Banking Service Quality (BSQ) and Importance Performance Analysis (IPA) as a tool for analysis. BSQ is the method that was developed specifically for use in the measurement of the quality of banking services and IPA is a method used to analyze the variable quality of service based on the diagram is divided into 4 quadrants. The variable quality of service which needs to be improved is a variable which have high importance rate but its performance needs to be improved. Based on the results of research it is known that the variable quality of service needs to be improved in this study is the Sufficient number of open tellers, Queues that move rapidly, Waiting is not too long on customer service, and Complete gamut of services.

Keyword: *Customer Satisfaction, Banking Service Quality (BSQ)*

1. PENDAHULUAN

Persaingan bagi badan usaha perbankan saat ini semakin ketat dikarenakan jumlahnya yang semakin bertambah. Bank "X" salah satu badan usaha perbankan harus siap untuk menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya jumlah pesaing mengharuskan Bank "X" untuk berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih memuaskan daripada pesaing dan sesuai dengan harapan nasabah. Namun Bank "X" saat ini masih mendapatkan keluhan-keluhan dari nasabah yang jumlahnya cenderung tidak menurun. Masih adanya keluhan dari nasabah menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara layanan yang diharapkan oleh nasabah dengan layanan yang telah diberikan oleh bank. Oleh karena itu, Bank "X" ingin menanggapi secara positif keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah yaitu dengan melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila kebutuhan konsumen, keinginan konsumen, dan harapan konsumen terpenuhi. Salah satu faktor utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah kualitas layanan yang baik, agar jumlah nasabah dapat ditingkatkan dan nasabah yang ada saat ini dapat dipertahankan. Kualitas layanan yang memuaskan akan membuat nasabah merasa semakin puas dan dapat menciptakan rasa loyalitas nasabah kepada pihak bank.

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Bank "X" saat ini dilakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah berdasarkan variabel kualitas jasa pada *Banking Service Quality (BSQ)*, dan kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* berdasarkan kuadran-kuadran yang dibentuk pada *Matrix Importance Performance Analysis*.

Banking Service Quality (BSQ) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa di bidang perbankan. Pengukuran kualitas layanan ini dilakukan berdasarkan 6 dimensi BSQ, yaitu:

1. Efektivitas dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)
2. Akses (*Access*)
3. Harga (*Price*)
4. Bentuk Fisik (*Tangible*)
5. Portofolio Jasa (*Service Portofolio*)
6. Reliabilitas (*Reliability*)

2.1 Identifikasi Masalah

Jumlah badan usaha perbankan yang jumlahnya semakin meningkat mengharuskan Bank "X" untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya agar dapat bersaing dengan badan usaha perbankan yang ada saat ini. Namun keluhan-keluhan yang didapatkan oleh Bank "X" saat ini jumlahnya cukup banyak, sehingga untuk dapat bersaing sebaiknya Bank "X" segera melakukan peningkatan kualitas layanannya agar jumlah keluhan yang ada saat ini dan kedepannya bisa berkurang.

2.2 Identifikasi Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Banking Service Quality* yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Imartilla dan James (1977). BSQ merupakan metode pengukuran kualitas layanan yang khusus dikembangkan untuk jasa perbankan, karena SERVQUAL dinilai masih mendapatkan kritik dan terbukti masih memiliki kelemahan. IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis variabel kualitas jasa berdasarkan diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran. BSQ dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas jasa pada Bank, sedangkan IPA dipilih karena metode ini menunjukkan adanya:

1. Tingkat kepentingan dari masing-masing variabel
2. Skala prioritas yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

2.3 Perancangan Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Kuesioner yang digunakan berasal dari *item-item* pernyataan *Banking Service Quality* (BSQ) yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yang kemudian dikembangkan kembali untuk memudahkan penelitian. Pernyataan-pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1.

2.4 Perancangan Sampling

Tahapan-tahapan yang dilakukan pada perancangan *sampling* yaitu mengidentifikasi karakteristik sampling, menentukan teknik sampling yang akan digunakan, dan menentukan ukuran sampel. Karakteristik sampling pada penelitian ini yaitu:

- a. Responden merupakan nasabah yang melakukan kegiatan di *front office*.
- b. Nasabah minimal datang 2 kali dalam 1 bulan dalam periode penelitian yaitu bulan Juni-Oktober.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu *systematic random sampling*, dimana dalam teknik *sampling* ini hanya unsur pertama saja dari sampel dipilih secara acak, sedangkan unsur-unsur selanjutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu. Penentuan ukuran sampel digunakan pendekatan Bernoulli, karena populasi dari objek penelitian ini tidak diketahui dan cenderung berubah-ubah. Perhitungan ukuran sampel ini menggunakan persamaan (1).

$$n \geq \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 \times p \times q}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimum.
 Z = nilai distribusi normal standar untuk tingkat keberartian α .
 α = tingkat kepercayaan.
 e = tingkat ketelitian
 p = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar.
 q = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah (1-p)

*Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Metode
Banking Service Quality (BSQ)*

Tabel 1. Banking Service Quality (BSQ)

Factors	Items (English)	Deskripsi
<i>Effectiveness and Assurance</i>	<i>Confidence</i>	Kepercayaan klien terhadap Bank
	<i>Recognition of a regular client</i>	Pengakuan Bank terhadap klien reguler/tetap
	<i>Confidentiality</i>	Kerahasiaan data-data nasabah
	<i>Valorization of the client by personnel</i>	Karyawan menghargai klien
	<i>Interruption of the service</i>	Gangguan layanan
	<i>Well-trained personnel</i>	Karyawan terlatih dengan baik
	<i>Knowledge of the client on personnel basis</i>	Karyawan memahami klien
	<i>No contradictions in decisions between personnel and management</i>	Tidak ada perbedaan pendapat antara karyawan dengan pihak manajemen Bank
	<i>Delivering when promised</i>	Memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan
	<i>Good reputation</i>	Reputasi yang baik
	<i>Feeling of security</i>	Jaminan Keamanan
	<i>No delays due to bureaucratic factors and procedures</i>	Tidak ada keterlambatan pelayanan karena factor birokrasi dan prosedur
	<i>Indications (communications) of quality</i>	Karyawan dapat menjelaskan dengan bahasa yang dimengerti oleh klien
<i>Acces</i>	<i>Sufficient number of ATM per branch</i>	Jumlah ATM yang memadai disetiap cabang
	<i>Modern equipment</i>	Peralatan yang modern (mesin setor tunai)
		Peralatan yang modern (mesin penghitung uang)
	<i>Sufficient number of open tellers</i>	Jumlah teller yang buka memadai
	<i>Waiting is not too long</i>	Menunggu tidak terlalu lama
<i>Queues that move rapidly</i>	Antrian yang berjalan dengan lancar	
<i>Price</i>	<i>The bank contacts me every time it is useful</i>	Bank selalu menghubungi klien
	<i>Good explanations of service fees</i>	Menjelaskan secara rinci biaya yang dikenakan
	<i>Balance amount from which service charges begin</i>	Jumlah untuk pembukaan rekening dan kredit sesuai/wajar
	<i>Reasonable fees for the administration of the accounts</i>	Biaya yang dikenakan kepada klien jumlahnya wajar
<i>Tangibles</i>	<i>Keeping the client informed every time that a better solution appears for a problem</i>	Selalu menghubungi klien ketika menemukan solusi yang lebih baik untuk menyelesaikan masalah klien
	<i>Precision on account statements</i>	Laporan rekening yang tepat dan akurat
		Kebersihan fasilitas ruang tunggu
	<i>Cleanliness of facilities</i>	Kebersihan fasilitas toilet
	<i>Decoration of facilities</i>	Dekorasi ruangan menarik
<i>Efficacious work environment</i>	Interior nyaman (ergonomis)	
<i>Service Portofolio</i>	<i>Complete gamut of services</i>	Memberikan pelayanan yang lengkap
	<i>The range of services is consistent with the latest innovations in banking services</i>	Pelayanan merupakan standard pelayanan bank pada umumnya
<i>Reliability</i>	<i>Absence of errors in service delivery</i>	Tidak ada kesalahan dalam penyampaian pelayanan
	<i>Precision of filling systems</i>	Sistem pengarsipan yang baik

2.5 Pengujian Alat Ukur

Alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini harus diuji terlebih dahulu, agar diketahui apakah alat ukur yang telah dirancang dapat digunakan untuk nasabah keseluruhan. Pengujian alat ukur ini dilakukan kepada 30 nasabah. Pengujian yang dilakukan merupakan pengujian validitas dan reliabilitas.

2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung nilai korelasi berdasarkan rumus *product moment* yang dapat dilihat pada persamaan (2).

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i \cdot \sum Y_i)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan :

N = Jumlah Responden

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Total Pertanyaan

2.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran yang mengindikasikan stabilitas dan konsistensi alat ukur. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi mempunyai arti bahwa pengukuran mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (reliabel) dan dapat memberikan hasil yang relatif sama jika pengukuran dilakukan lebih dari satu kali pada waktu yang berbeda. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah "*Alpha Cronbach*".

2.6 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner yang sudah dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner diberikan kepada nasabah yang melakukan kegiatan di *front office*. Kuesioner yang diberikan terdiri dari dua bagian yaitu kuesioner tingkat kepentingan dan kuesioner tingkat kepuasan. Pertanyaan pada kuesioner berbentuk pertanyaan tertutup, sehingga nasabah tidak diperkenankan untuk mengisi jawaban lain. Kuisoner yang telah diisi oleh nasabah kemudian akan direkapitulasi menjadi matriks data mentah untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

2.7 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK)

Perhitungan nilai indeks kinerja (NIK) dilakukan berdasarkan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) dilakukan berdasarkan persamaan (3).

$$NIK = \frac{\sum(N_j \cdot X_i)}{\sum k} \quad (3)$$

Keterangan:

NIK = Nilai Indeks Kinerja.

N_j = Nilai/Skor skala *Likert* terpilih oleh responden.

X_i = Jumlah responden yang memilih skala sikap.

k = Jumlah total responden

2.8 Penentuan Posisi Variabel BSQ pada Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penentuan posisi variabel BSQ ini dilakukan dengan melakukan *plot* nilai NIK masing-masing variabel pada diagram IPA yang telah dibagi menjadi 4 kuadran. Garis yang membagi 4 kuadran tersebut didapatkan dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja Rata-Rata (\overline{NIK}) untuk tingkat kepuasan sebagai sumbu X dan tingkat kepentingan sebagai sumbu Y. Perhitungan \overline{NIK} ini dilakukan dengan menggunakan persamaan (4).

$$\overline{NIK} = \frac{\sum NIK}{Y} \quad (4)$$

Keterangan:

\overline{NIK} = Nilai Indeks Kinerja Rata-Rata

Y = Jumlah variabel

Variabel kualitas jasa yang telah diplot pada diagram *importance performance* dianalisis sesuai posisi variabel tersebut. Kuadran 1 menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa harus ditingkatkan, Kuadran 2 dipertahankan kualitas layanannya, Kuadran 3 dipertimbangkan untuk diperbaiki, dan Kuadran 4 diturunkan performansinya jika menggunakan biaya yang berlebihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data pada penelitian ini didapatkan dari hasil observasi langsung dan penyebaran kuesioner *Banking Service Quality* (BSQ) dan hasil penelitian berupa solusi dan usulan peningkatan yang didapatkan dari pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.1 Perancangan Sampling

Responden dari penelitian ini merupakan nasabah Bank "X" yang melakukan kegiatan di *front office*. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 nasabah berdasarkan perhitungan menggunakan pendekatan *Bernoulli* pada persamaan (1).

3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Alat ukur yang telah dirancang berdasarkan metode *Banking Service Quality* (BSQ) yang berupa kuesioner harus diuji dahulu menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan cara memberikan Kuisisioner Pendahuluan kepada 30 orang nasabah Bank "X".

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r hitung) dari tiap item-item pernyataan dengan r tabel. Perhitungan nilai korelasi tiap pernyataan dilakukan dengan menggunakan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS 17.01). Hasil dari perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan r tabel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu 0,361. Hasil perhitungan nilai korelasi tiap pernyataan didapatkan bahwa semua *item* pernyataan dianggap valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *alpha cronbach*. Perhitungan nilai *alpha cronbach* dilakukan dengan bantuan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS 17.01) Menurut Sekaran, 2002 nilai *alpha cronbach* dinyatakan reliabel apabila nilai tersebut melebihi 0.600 (dalam Indriyatno, 2003). Hasil perhitungan nilai *alpha cronbach* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai Alpha Cronbach

Uji Reliabilitas	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Koefisien Reliabilitas
Tingkat Kepentingan	0.932	0.600
Tingkat Kepuasan	0.936	0.600

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melebihi koefisien reliabilitas yang telah ditentukan yaitu 0.600, dengan demikian alat ukur dinyatakan reliabel.

3.3 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK)

Perhitungan nilai indeks kinerja dilakukan untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan berdasarkan data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner.

3.3.1 Perhitungan NIK Tingkat Kepentingan

NIK Tingkat kepentingan didapatkan dari perhitungan berdasarkan data penyebaran kuesioner tingkat kepentingan. Hasil perhitungan NIK tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan NIK Tingkat Kepentingan

No	Variabel Kualitas Layanan	NIK _i	\overline{NIK}_i
1	Karyawan menghargai dan bersikap sopan	3.67	3.54
2	Karyawan sudah terlatih dengan baik	3.57	
3	Karyawan memahami apa yang dibutuhkan	3.59	
4	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	3.59	
5	Memberikan penjelasan rinci mengenai Biaya yang dikenakan	3.55	
6	Karyawan siap membantu kapanpun	3.63	3.54
7	Jumlah ATM memadai	3.61	
8	Memiliki peralatan yang modern (mesin setor tunai)	3.43	
9	Memiliki peralatan yang modern (mesing penghitung uang)	3.6	
10	Memiliki peralatan yang modern (alat pemanggil antrian)	3.62	
11	Ruang tunggu nyaman dan bersih	3.69	
12	Toilet nyaman dan bersih	3.58	
13	Dekorasi ruangan menarik	3.37	
14	Interior nyaman (Ergonomis)	3.49	
15	Jumlah <i>Teller</i> memadai	3.59	
16	Menunggu tidak terlalu lama	3.63	
17	Antrian dapat berjalan dengan cepat	3.58	
18	Dapat dipercaya untuk menyimpan dan menjaga uang	3.73	
19	Dapat menjaga kerahasiaan data-data	3.63	
20	Laporan jumlah rekening tepat dan akurat	3.54	
21	Tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3.62	
22	Sistem pengarsipan yang baik	3.58	
23	Alternatif pilihan untuk pembukaan rekening baru	3.44	
24	Biaya administrasi jumlahnya wajar	3.53	
25	Selalu menghubungi dan memberikan informasi terbaru	3.05	
26	Menghubungi ketika menemukan solusi bagi permasalahan nasabah	3.51	
27	Pengakuan untuk nasabah tetap/reguler	3.07	
28	Memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan	3.6	
29	Jaminan keamanan	3.57	
30	Layanan yang diberikan merupakan standar layanan untuk Bank	3.6	
31	Tidak terjadi gangguan layanan	3.6	
32	Tidak terjadi perbedaan pendapat antara karyawan dan manajemen	3.43	
33	Tidak ada keterlambatan karena masalah prosedur dan birokrasi	3.41	
34	Pelayanan yang lengkap	3.57	
35	Reputasi yang baik	3.74	

3.3.2 Perhitungan NIK Tingkat Kepuasan

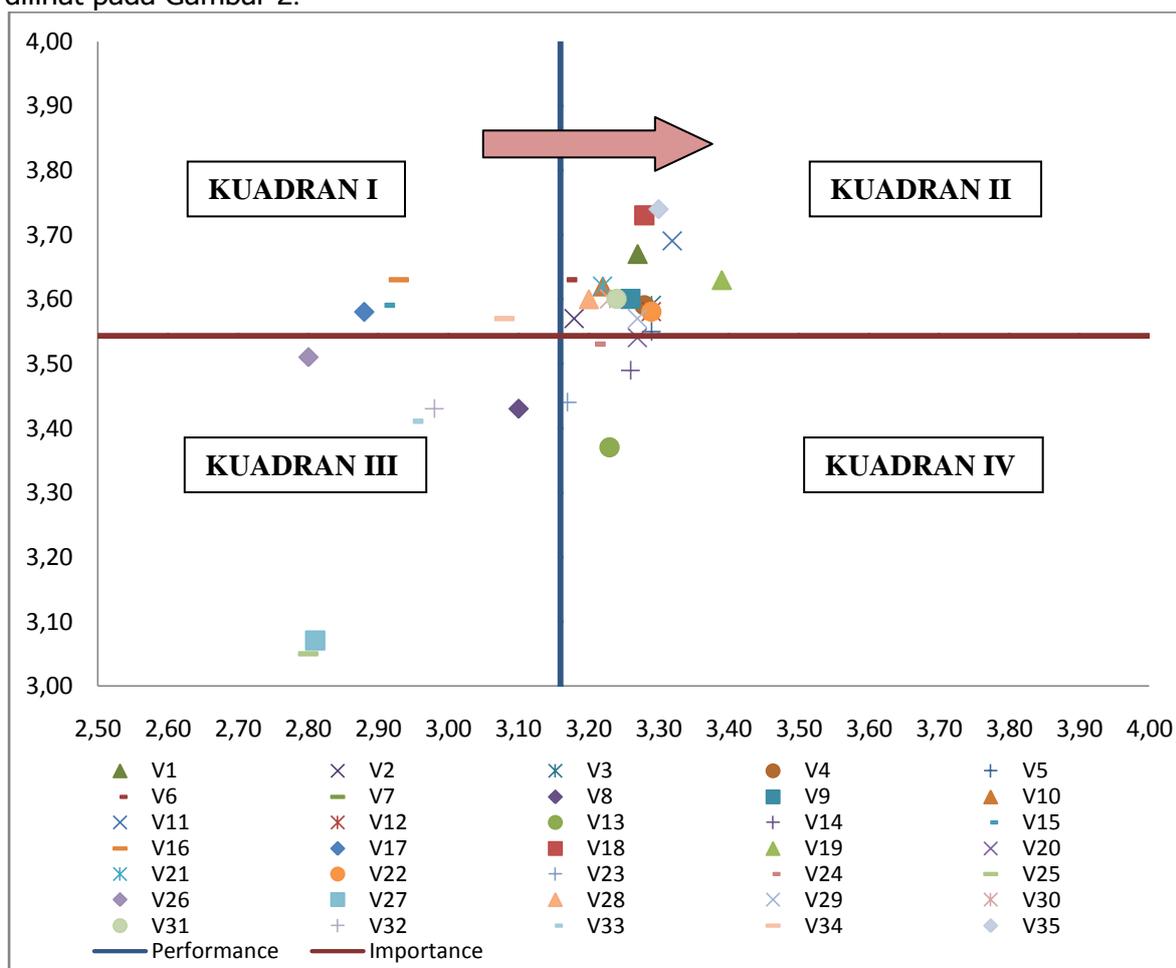
NIK Tingkat kepuasan didapatkan dari perhitungan berdasarkan data penyebaran kuesioner tingkat kepuasan. Hasil perhitungan NIK tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan NIK Tingkat Kepuasan

No	Variabel Kualitas Layanan	NIKi	\overline{NIK}_p
1	Karyawan menghargai dan bersikap sopan	3.27	3.16
2	Karyawan sudah terlatih dengan baik	3.18	
3	Karyawan memahami apa yang dibutuhkan	3.29	
4	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	3.28	
5	Memberikan penjelasan rinci mengenai Biaya yang dikenakan	3.29	
6	Karyawan siap membantu kapanpun	3.17	
7	Jumlah ATM memadai	3.24	
8	Memiliki peralatan yang modern (mesin setor tunai)	3.1	3.16
9	Memiliki peralatan yang modern (mesing penghitung uang)	3.26	
10	Memiliki peralatan yang modern (alat pemanggil antrian)	3.22	
11	Ruang tunggu nyaman dan bersih	3.32	
12	Toilet nyaman dan bersih	3.29	
13	Dekorasi ruangan menarik	3.23	
14	Interior nyaman (Ergonomis)	3.26	
15	Jumlah <i>Teller</i> memadai	2.91	
16	Menunggu tidak terlalu lama	2.93	
17	Antrian dapat berjalan dengan cepat	2.88	
18	Dapat dipercaya untuk menyimpan dan menjaga uang	3.28	
19	Dapat menjaga kerahasiaan data-data	3.39	
20	Laporan jumlah rekening tepat dan akurat	3.27	
21	Tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3.22	
22	Sistem pengarsipan yang baik	3.29	
23	Alternatif pilihan untuk pembukaan rekening baru	3.17	
24	Biaya administrasi jumlahnya wajar	3.21	
25	Selalu menghubungi dan memberikan informasi terbaru	2.8	
26	Menghubungi ketika menemukan solusi bagi permasalahan nasabah	2.8	
27	Pengakuan untuk nasabah tetap/reguler	2.81	
28	Memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan	3.2	
29	Jaminan keamanan	3.27	
30	Layanan yang diberikan merupakan standar layanan untuk Bank	3.23	
31	Tidak terjadi gangguan layanan	3.24	
32	Tidak terjadi perbedaan pendapat antara karyawan dan manajemen	2.98	
33	Tidak ada keterlambatan karena masalah prosedur dan birokrasi	2.95	
34	Pelayanan yang lengkap	3.08	
35	Reputasi yang baik	3.3	

3.4 Penentuan Posisi Variabel Kualitas Layanan Pada *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis merupakan diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan sumbu X yang merupakan rata-rata *performance* (\overline{NIK}_p) dan sumbu Y yang merupakan rata-rata *importance* (\overline{NIK}_i). Nilai indeks kinerja (NIK) tingkat kepuasan merupakan titik-titik pada sumbu X dan Nilai indeks kinerja (NIK) tingkat kepentingan merupakan titik-titik pada sumbu Y. Peta posisi *Importance Performance Analysis* pelayanan jasa perbankan di Bank "X" dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Peta Posisi *Importance Performance Analysis*

Rekapitulasi posisi tiap variabel kualitas pelayanan jasa perbankan di Bank "X" dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Posisi Variabel Kualitas Pelayanan

Kuadran	Variabel	Keterangan
I	15, 16, 17, 34	Kualitas layanan ditingkatkan
II	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 18, 19, 21, 22, 28, 29, 30, 31, 35	Kualitas layanan dipertahankan

Tabel 5. Rekapitulasi Posisi Variabel Kualitas Pelayanan (lanjutan)

Kuadran	Variabel	Keterangan
III	8, 25, 26, 27, 32, 33	Dibiarkan atau dipertimbangkan jika akan diperbaiki
IV	13, 14, 20, 23, 24	Dikurangi jika ada penggunaan biaya yang berlebihan

3.5 Peningkatan Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan yang harus diperbaiki adalah sebagai berikut:

- Variabel 15 : Bank yang unggul memiliki jumlah *Teller* memadai.
- Variabel 16 : Bank yang unggul memiliki *customer service* yang tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama.
- Variabel 17 : Bank yang unggul memiliki antrian *Teller* yang dapat berjalan dengan cepat.
- Variabel 34 : Bank yang unggul memiliki pelayanan yang lengkap seperti melayani juga pembayaran PDAM, PLN, dan Kartu Kredit.

3.5.1 Peningkatan Kualitas Layanan Variabel 15

Variabel 15 menekankan kepada jumlah *teller* yang memadai. Jumlah *teller* yang memadai diukur dari waktu yang dihabiskan nasabah hingga mendapatkan layanan *teller* (W). Saat ini jumlah *teller* yang dimiliki oleh Bank "X" berjumlah 4 *teller* dan memiliki nilai $W = 13.66$ menit, hal ini menunjukkan bahwa Bank "X" masih memiliki jumlah *teller* yang belum memadai. Peningkatkan kualitas layanan yang dapat dilakukan untuk mengurangi nilai W agar lebih cepat yaitu dengan menambah jumlah *teller* menjadi 5. Hasil dari perhitungan nilai W dengan jumlah *teller* 5 didapatkan bahwa nilai W menurun secara signifikan yaitu dari 13.66 menit menjadi 6.22 menit. Selain menambah jumlah *teller* Bank "X" juga dapat melakukan pembagian *teller* berdasarkan jumlah setoran/penarikan.

3.5.2 Peningkatan Kualitas Layanan Variabel 16

Variabel 16 menekankan kepada waktu layanan yang diberikan oleh *customer service* sehingga menyebabkan nasabah harus menunggu terlalu lama. Hasil survey yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang membuat waktu layanan yang lama disebabkan oleh beberapa hal, yaitu kemampuan *customer service* yang kurang dan prosedur pembukaan rekening baru yang masih menggunakan system manual. Hal ini dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan terhadap petugas *customer service* mengenai cara menghadapi nasabah dan pengetahuan mengenai produk-produk unggulan Bank. Proses pembuatan rekening baru dilakukan secara komputerisasi.

3.5.3 Peningkatan Kualitas Layanan Variabel 17

Variabel 17 menekankan kepada antrian yang terjadi di *teller* dapat berjalan dengan cepat atau tidak. Antrian yang ada di Bank "X" saat ini tidak dapat berjalan dengan cepat, berdasarkan hasil survey yang dilakukan hal ini disebabkan beberapa faktor yaitu proses transaksi pembayaran Bea Pindah Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang mengharuskan *teller* meninggalkan loketnya, serta alat bantu transaksi yang jumlahnya

masih kurang. Untuk menghadapi permasalahan tersebut, sebaiknya Bank "X" menyediakan loket tambahan untuk pembayaran BPHTB, selain itu loket tersebut dapat digunakan untuk melakukan setoran/pencarian cek diatas Rp. 20.000.000,-. Bank "X" sebaiknya melengkapi alat bantu untuk transaksi, karena dengan alat bantu transaksi yang lengkap, transaksi akan berjalan lancar dan antrian di *teller* dapat berjalan dengan cepat. Selain itu, untuk meningkatkan kelancaran proses transaksi, sebaiknya petugas *teller* melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap alat-alat yang akan digunakan agar pada saat nasabah sedang melakukan transaksi, tidak terjadi hal-hal yang dapat memperlambat pelayanan seperti alat yang tiba-tiba rusak.

3.5.4 Peningkatan Kualitas Layanan Variabel 34

Variabel 34 menekankan kepada penyediaan layanan yang lengkap. Bank "X" saat ini masih belum menyediakan layanan yang lain seperti layanan pembayaran listrik, air, dan kartu kredit. Untuk mengatasi masalah ini, sebaiknya Bank "X" segera melakukan kerja sama dengan pihak PLN, PDAM, dan penyedia kartu kredit agar dapat menyediakan layanan yang lengkap. Selain untuk menyediakan layanan yang lengkap, hal ini juga dapat memberikan dampak positif pada Bank "X" yaitu bertambahnya profit, karena saat ini Bank "X" menyediakan layanan transaksi untuk hari sabtu dan hari minggu (*Weekend Banking*) yang dapat dimanfaatkan untuk menyediakan layanan pembayaran listrik, air, dan kartu kredit bagi nasabah yang tidak sempat melakukan pembayaran di hari kerja.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian mengenai peningkatan kualitas layanan jasa di Bank "X" menggunakan *Banking Service Quality* (BSQ) adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan yang dianggap penting namun performansinya masih harus ditingkatkan adalah Variabel 15: Bank yang unggul memiliki jumlah *Teller* memadai, Variabel 16: Bank yang unggul memiliki *customer service* yang tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama, Variabel 17: Bank yang unggul memiliki antrian *Teller* yang dapat berjalan dengan cepat, dan Variabel 34: Bank yang unggul memiliki pelayanan yang lengkap seperti melayani juga pembayaran PDAM, PLN, dan Kartu Kredit.
2. Usulan peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan pada Variabel 15, yaitu dengan melakukan penambahan jumlah server, atau dengan membagi *teller* berdasarkan jumlah setoran/penarikan.
3. Usulan peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan untuk Variabel 16, yaitu dengan memberikan pengetahuan mendalam kepada petugas *customer service* dan melakukan komputersasi sistem untuk pembukaan rekening/ giro baru.
4. Usulan peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan untuk Variabel 17, yaitu dengan melakukan pembelian alat *cash advance terminal*, menyediakan loket khusus untuk pembayaran BPHTB, dan juga selalu melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap alat-alat transaksi.
5. Usulan peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan untuk Variabel 34, yaitu dengan melakukan kerjasama kepada pihak PDAM, PLN, dan kartu kredit.

REFERENSI

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

*Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Metode
Banking Service Quality (BSQ)*

Indriyatno, M. (2003). *Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Banking Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama*. Laporan Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.

Singarimbun, M. & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta
Tjiptono, F. dan Gregorius, C. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.