

## EVALUASI DESAIN OPERASI PELAYANAN PERBANKAN (Studi Kasus pada BPRS Berkah Mulia Abadi)

Hesti Maheswari

Yuga Rawikara

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercubuana

email :

hesti.maheswari@gmail.com

[yugarawikara@gmail.com](mailto:yugarawikara@gmail.com)

### ABSTRACT

*This thesis discusses the Customer ratings for services provided and determine the factors that are considered essential services by customers, but not both in its implementation. The data obtained by conducting direct observation by distributing questionnaires to the Customer SRB Majesty Eternal Blessings and through direct interviews to the company to get the data: Technical characteristic and direction of development is used to obtain the data directly from the company*

*The sampling technique used was convenience sampling, whereas analytical tool used is the analysis of the Quality Function Deployment (QFD), Validity and reliability of test data. From the test results showed twenty-eight attributes are distributed through the questionnaire questions, the importance and validity test of consumer satisfaction, twenty-eight of the attributes of all the items declared invalid and the test analysis HOQ reliabel.dan there needs to be redesigned because it is not accordance with the expectations of the customers yaitu expertise and skills in serving customers, direct visits to clients' homes, and response to customer suggestions and criticisms.*

*For further research is recommended to add another variable to the expanded scope of the study.*

**Keywords:** Service Of Quality, Quality Function Deployment, House Of Quality

### 1. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga jasa keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan dari masyarakat dan mengalokasikan kembali kepada pihak ketiga untuk memperoleh dan menyediakan jasa-jasa dalam kegiatan pembayaran. Dalam hal ini menunjukkan bahwa tidak ada indikator ekonomi yang dapat berkembang tanpa bantuan lembaga perbankan. Oleh karena itu, bank memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam pembangunan perekonomian.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat diantaranya meliputi : Memberikan kredit, Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya, Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah,sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. (<http://www.ojk.go.id/>). Maka dari itu Setiap perusahaan dalam menjalankan operasinya selalu diarahkan untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar tetap eksis dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan karena pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan kegiatan usahanya,

oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan perhatian yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah.

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut :

- 1 Bagaimana karakteristik nasabah di BPRS Mulia Berkah Abadi.
- 2 Bagaimana tingkat kepuasan Nasabah terhadap kualitas operasional pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi.
- 3 Bagaimana tingkat kepentingan Nasabah terhadap operasional pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi.
- 4 Bagaimana karakteristik teknis operasional pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi.
- 5 Bagaimana Desain ulang operasi pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi sesuai dengan harapan Nasabah

Dalam penelitian ini batasan masalah yang penulis ambil adalah nasabah di BPRS Mulia Berkah Abadi.

## **2. Kajian Pustaka dan Rerangka Pemikiran**

### **2.1. Dimensi Mutu Pelayanan**

Menurut Parasuraman, et al. (1985) dalam Tjiptono (2008, pp68-69) ada lima dimensi utama yang biasanya digunakan, yaitu :

1. Reliabilitas  
Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Responsivitas  
Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan ( *Assurance* )  
Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati ( *emphaty* )  
Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik ( *Tangible* )  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

### **2.2. Pengertian QFD**

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2006:214) QFD adalah suatu proses menetapkan keinginan pelanggan (apa yang “diinginkan” pelanggan) dan menerjemahkannya menjadi atribut (“bagaimana”) agar tiap area fungsional dapat memahami dan melaksanakannya. QFD digunakan di awal proses desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan kemana penyebaran usaha – usaha berkualitas.

## **3. Metodologi Penelitian**

### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di pada BPRS Berkah Mulia Abadi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan perbankan ini karena penulis ingin mengetahui

sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada BPRS Berkah Mulia Abadi kepada para nasabah.

### 3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian (masyarakat, lembaga dan lain-lain) pada saat sekarang dengan berdasarkan fakta yang sebagaimana adanya. Adapun obyek penelitian ini adalah Evaluasi Desain Operasi Pelayanan Perbankan (Studi Kasus pada BPRS Berkah Mulia Abadi) Dengan Metode Quality Function Deploymen (QFD)

### 3.3. Variabel dan Operasionalisasi variabel

Variabel pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT.BPRS Mulia Berkah Abadi Dan sub variable yang digunakan adalah berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan. Yaitu reability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible.

### 3.4. Pengukuran variabel

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal untuk semua indikator.

### 3.5. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi di penelitian ini adalah para nasabah BPRS Mulia Berkah Abadi . Dari sejumlah populasi ini diambil sampel yang jumlahnya mencukupi. Sampel yang digunakan di penelitian ini menggunakan metode *Convinience Sampling* yaitu sampel digunakan untuk mendapatkan informasi dengan cepat, murah, dan mudah sering digunakan penarikan sampel berdasarkan kemudahan. . Prosedurnya adalah semata-mata langsung menghubungi unit –unit penarikan sampel yang mudah dijumpai (Asep Hermawan, 2008:156).

Kriteria-kriteria yang digunakan dalam memilih sampel penelitian ini adalah :

- a. Nasabah BPRS Mulia Berkah Abadi.
- b. Sudah berumur minimal 17 tahun, karena dianggap sudah dapat menilai pelayanan suatu perusahaan.

Maka dalam penelitian ini, penulis mengambil 50 orang responden sampel secara acak yang dianggap dapat mewakili keseluruhan dari Nasabah BPRS Mulia Berkah Abadi.

## 4. Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut :

### a. Analisa Validitas Data

Pengujian validitas yang digunakan adalah analisis item. Yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Dalam hal analisis item ini Masrun menyatakan “tehnik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan tehnik yang paling banyak digunakan”. Tehnik korelasi yang dipakai adalah korelasi Pearson Product Moment dengan rumus : (Bilson,2005)

b. Analisa Reabilitas Data

Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60 (Imam Ghozali, 2006).

Semakin besar nilai reliabilitas (semakin mendekati angka 1), maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan instrumen tersebut. Bila nilai bawahnya 0.60 maka dapat dikatakan instrumen memiliki reliabilitas rendah, 0.6-0.8 reliabilitas sedang, diatas 0.8 reliabilitas tinggi.

**4. Hasil dan Pembahasan**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. BPRS MULIA BERKAH ABADI merupakan perubahan nama dari PT.BPRS RISALAH UMMAT yang didirikan pada tanggal 3 november 1995 berdasarkan akata Notaris Nyoya Lanny Ratna Ekowati Soebroto, SH berkedudukan di Ciputat No.48 yang telah disahkan oleh kemenkumham RI kemudian Tanggal 27 Maret 1996 PT. Risalah Ummat memperoleh izin usaha untuk beroperasi Sebagai Bank Perkreditan Rakyat Syariah dari Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan surat keputusan nomor Kep.107/Km.17/1996 tanggal 27 Maret 1996

PT. BPRS Mulia Berkah Abadi berkedudukan di jalan Ceger Raya Blok 2 C RT.005 RW.002 Kel.Jurangmangu Timur Kec.Pondok Aren Tengerang Selatan 15222. Sampai tanggal 31 desember 2013 PT. BPRS Mulia Berkah Abasi mempunyai Kantor Pusat Operasional (KPO) Pondok Aren.

4.2. Harapan Pelanggan Terhadap Proses Pembelian Tiket

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden dan Usia Responden

Variabel	Indikator	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki - laki	31	62 %
	Perempuan	19	38 %
	Total	50	100 %
Usia Responden	17 - 24 tahun	9	18 %
	25 - 32 tahun	9	18 %
	33 - 40 tahun	15	30 %
	41 - 48 tahun	11	22 %
	Diatas 49 tahun	6	12 %
	Total	50	100 %

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 2. Pendidikan dan Pekerjaan Responden

Variabel	Indikator	Frekuensi	Persentase (%)
Pendidikan Responden	SD s/d SLTP sederajat	6	12 %
	SLTA / sederajat	33	66 %
	Diploma (D3)	8	16 %
	S1	3	6 %
	S2 s/d S3	0	0 %
	Total	50	100 %
Pekerjaan Responden	Pelajar/ Mahasiswa	0	0 %
	Ibu rumah tangga	10	20 %
	Pegawai Negeri	0	0 %
	Wiraswasta	31	62 %
	Lainnya	9	18 %
	Total	50	100 %

Sumber: data diolah peneliti

#### 4.3 Tingkat Kepentingan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan

Table 3. Customer Importance

No Atribut	Atribut Kepuasan Konsumen	Dimensi	Mean of Customer Importance	ket
1	Ruang kantor pelayanan bank bersih.	Tangible	4,22	p
2	Teller bank mampu memberikan Pelayanan transaksi dengan cepat	Reliability	4,16	p
3	Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	Assurance	4,08	p
4	Karyawan Bank dengan sepenuh hati mendengarkan pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.	Empathy	4,06	p
5	Teller bank teliti dalam melakukan pencatatan transaksi keuangan nasabah	Reliability	4,04	p
6	Teller bank dengan senang hati bersedia membantu nasabah	Responsiveness	4,04	p
7	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan	Assurance	4,02	p
8	Karyawan Bank dengan sepenuh hati menghargai pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.	Empathy	4	p
9	Karyawan bank memberikan rasa aman kepada nasabah atas masalah yang ada selama proses pelayanan	Assurance	4	p
10	Karyawan Bank memiliki kesabaran dalam mendengarkan keluhan serta pendapat nasabah selama proses pelayanan	Empathy	3,98	p
11	Karyawan Bank dapat memberikan solusi kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	Empathy	3,98	p

12	Karyawan siap dalam memberikan pelayanan	Responsiveness	3,96	p
13	Karyawan ihklas dalam memeberikan pelayanan	Assurance	3,96	p
14	Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.	Responsiveness	3,94	p
15	Nasabah diberikan kemudahan dalam menghubungi / mengakses bank untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.	Responsiveness	3,92	p
16	Karyawan bank memiliki perilaku yang baik dalam melayani nasabah atas masalah - masalah yang ada selama proses pelayanan	Assurance	3,92	p
17	Karyawan bank selalu sopan dalam memberikan pelayanan	Assurance	3,9	p
18	Karyawan bank selalu memberi senyum kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	Assurance	3,9	p
19	Karyawan bank selalu memberi sapa kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	Assurance	3,9	p
20	Karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati atas keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya	Assurance	3,9	p
21	Karyawan siap dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan.	Responsiveness	3,86	p
22	Penempatan formulir, slip, pamlet dan lainnya dilihat menarik dan rapi serta tersedia dengan baik.	Tangible	3,84	p
23	Karyawan Bank memberikan perhatian khusus serta layanan yang sama tanpa membedakan status sosial nasabah.	Emphaty	3,84	p
24	Karyawan bank selalu ramah dalam memberikan pelayanan.	Assurance	3,84	p

Sumber : Data diolah peneliti

Atribut yang memiliki prioritas kepentingan tertinggi yang diharapkan responden, adalah Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sedangkan atribut yang paling rendah tingkat kepentingannya adalah atribut mengenai “Karyawan bank dapat memberikan kepedulian kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan”

4.4 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Customer Satisfaction

No Atribut	Atribut Kepuasan Konsumen	Dimensi	Customer Satisfaction Performance	ket
1	Teller bank mampu memberikan Pelayanan transaksi dengan cepat	Reliability	3,74	p
2	Teller bank teliti dalam melakukan pencatatan transaksi keuangan nasabah	Reliability	3,96	p
3	Teller bank dengan senang hati bersedia membantu nasabah	Responsiveness	3,74	p
4	Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.	Responsiveness	3,86	p
5	Karyawan siap dalam memberikan pelayanan	Responsiveness	3,72	p
6	Nasabah diberikan kemudahan dalam menghubungi / mengakses bank untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.	Responsiveness	3,66	p
7	Karyawan siap dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan.	Responsiveness	3,38	cp
8	Karyawan bank berpenampilan dan berpakaian dengan baik dan rapih	Tangible	3,76	p
9	Penempatan formulir, slip, pamlet dan lainnya dilihat menarik dan rapi serta tersedia dengan baik.	Tangible	3,32	cp
10	Ruang kantor pelayanan bank bersih.	Tangible	4,16	p
11	Karyawan Bank memberikan perhatian khusus serta layanan yang sama tanpa membedakan status sosial nasabah.	Emphaty	3,64	p
12	Karyawan Bank dengan sepenuh hati mendengarkan pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.	Emphaty	3,72	p
13	Karyawan Bank dengan sepenuh hati menghargai pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.	Emphaty	3,72	p

14	Karyawan Bank memiliki kesabaran dalam mendengarkan keluhan serta pendapat nasabah selama proses pelayanan	Em phaty	3,8	p
15	Karyawan Bank dapat memberikan solusi kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	Em phaty	3,56	p
16	Karyawan bank peduli kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	Em phaty	3,78	p
17	Karyawan bank selalu ramah dalam memberikan pelayanan.	A ssurance	3,9	p
18	Karyawan bank selalu sopan dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,86	p
19	Karyawan bank selalu memberi senyum kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,9	p
20	Karyawan bank selalu memberi salam kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,76	p
21	Karyawan bank selalu memberi sapa kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,58	p
22	Karyawan bank memiliki sikap yang baik dalam melayani nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	A ssurance	3,86	p
23	Karyawan bank memiliki perilaku yang baik dalam melayani nasabah atas masalah - masalah yang ada selama proses pelayanan	A ssurance	3,72	p
24	Karyawan bank memberikan rasa aman kepada nasabah atas masalah yang ada selama proses pelayanan	A ssurance	3,72	p
25	Karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati atas keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya	A ssurance	3,62	p
26	Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	A ssurance	3,74	p
27	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,8	p
28	Karyawan ihklas dalam memeberikan pelayanan	A ssurance	3,82	p

Sumber : data diolah peneliti

Atribut yang memiliki prioritas kepuasan tertinggi adalah atribut Ruang kantor pelayanan bank bersih). Ini menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman terhadap kebersihan pelayanan di kantor Bank PT.BPRS Mulia Berkah Abadi

4.5 Analisis Kesenjangan (GAP)

Tabel 5. Kesenjangan (GAP)

No Atribut	Atribut Kepuasan Konsumen	Dimensi	Mean of Satisfaction performance	Mean of Employee Importance	GAP
1	Teller bank mampu memberikan Pelayanan transaksi dengan cepat	Reliability	4,16	3,7	-0,42
2	Teller bank teliti dalam melakukan pencatatan transaksi keuangan nasabah	Reliability	4,04	4	-0,08
3	Teller bank dengan senang hati bersedia membantu nasabah	Responsiveness	4,04	3,7	-0,3
4	Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.	Responsiveness	3,94	3,9	-0,08
5	Karyawan siap dalam memberikan pelayanan	Responsiveness	3,96	3,7	-0,24
6	Nasabah diberikan kemudahan dalam menghubungi / mengakses bank untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.	Responsiveness	3,92	3,7	-0,26
7	Karyawan siap dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan.	Responsiveness	3,86	3,4	-0,48
8	Karyawan bank berpenampilan dan berpakaian dengan baik dan rapih	Tangible	3,78	3,8	-0,02
9	Penempatan formulir, slip, pamlet dan lainnya dilihat menarik dan rapi serta tersedia dengan baik.	Tangible	3,84	3,3	-0,52
10	Ruang kantor pelayanan bank bersih.	Tangible	4,22	4,2	-0,06
11	Karyawan Bank memberikan perhatian khusus serta layanan yang sama tanpa membedakan status sosial nasabah.	Emphaty	3,84	3,6	-0,2
12	Karyawan Bank dengan sepenuh hati mendengarkan pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.	Emphaty	4,06	3,7	-0,34

13	Karyawan Bank dengan sepenuh hati menghargai pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.	Em phaty	4	3,7	-0,28
14	Karyawan Bank memiliki kesabaran dalam mendengarkan keluhan serta pendapat nasabah selama proses pelayanan	Em phaty	3,98	3,8	-0,18
15	Karyawan Bank dapat memberikan solusi kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	Em phaty	3,98	3,6	-0,42
16	Karyawan bank peduli kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	Em phaty	3,74	3,8	0,04
17	Karyawan bank selalu ramah dalam memberikan pelayanan.	A ssurance	3,84	3,9	0,06
18	Karyawan bank selalu sopan dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,9	3,9	-0,04
19	Karyawan bank selalu memberi senyum kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,9	3,9	0
20	Karyawan bank selalu memberi salam kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,84	3,8	-0,08
21	Karyawan bank selalu memberi sapa kepada nasabah dalam memberikan pelayanan	A ssurance	3,9	3,6	-0,32
22	Karyawan bank memiliki sikap yang baik dalam melayani nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan	A ssurance	3,84	3,9	0,02
23	Karyawan bank memiliki perilaku yang baik dalam melayani nasabah atas masalah - masalah yang ada selama proses pelayanan	A ssurance	3,92	3,7	-0,2

24	Karyawan bank memberikan rasa aman kepada nasabah atas masalah yang ada selama proses pelayanan	Assurance	4	3,7	-0,28
25	Karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati atas keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya	Assurance	3,9	3,6	-0,28
26	Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	Assurance	4,08	3,7	-0,34
27	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan	Assurance	4,02	3,8	-0,22
28	Karyawan ihklas dalam memeberikan pelayanan	Assurance	3,96	3,8	-0,14

Sumber: data diolah peneliti

#### 4.6 Karakteristik Teknis Operasional Pelayanan

##### 4.6.1 *Technical Characteristics*

Adapun karakteristi kteknis yang dilakukan PT.BPRS Mulia Berkah Abadi adalah sebagai berikut:

- Letak keberadaan Bank Yang Strategis
- Sarana dan prasarana yang memadai
- Karyawan berkunjung langsung ke rumah nasabah dalam melayani nasabah
- Keahlian dan keterampilan dalam melayani nasabah
- Sistem transaksi yang cepat
- Tanggap dengan saran dan kritik nasabah
- Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan ac dan sofa
- Sabar dan ramah saat melayani nasabah

##### 4.6.2 *Relationship*

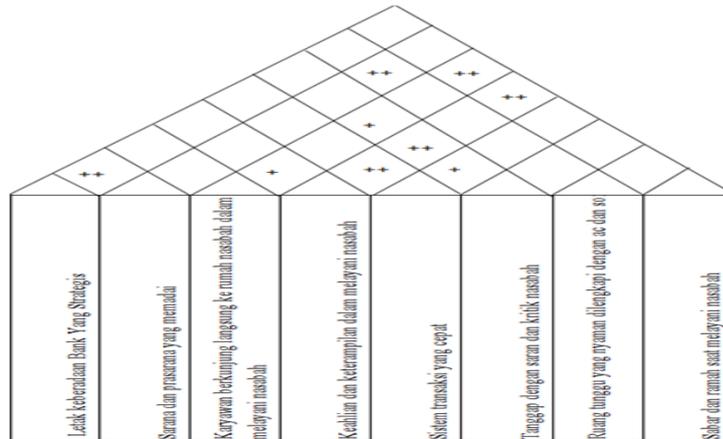
Ruang 4 dalam bagan *house of quality* menggambarkan hubungan antara ruang 1 *customer needs* dan *technical characteristics*. Hal ini dilakukan sebagai langkah awal menentukan desain ulang atribut pada technical characteristic yang sesuai dengan harapan *customer*. Kelemahan pada umumnya sebuah perusahaan, baik jasa maupun manufaktur adalah sering merasa bahwa mereka sudah sangat tahu apa yang diinginkan *customer*-nya sebelum melakukan evaluasi ke pasar, sehingga seringkali apa yang disediakan perusahaan bukan sesuatu yang sebenarnya menjadi keinginan *customer*.

	Technical Characteristic								
	Costumer Need	Letak keberadaan Bank Yang Strategis	Sarana dan prasarana yang memadai	Karyawan berkunjung langsung ke rumah nasabah dalam melayani nasabah	Keahlian dan keterampilan dalam melayani nasabah	Sistem transaksi yang cepat	Tanggap dengan saran dan kritik nasabah	Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan ac dan so	Sabar dan ramah saat melayani nasabah
1	Teller bank mampu memberikan Pelayanan transaksi dengan cepat			5	5	5	5		
2	Teller bank teliti dalam melakukan pencatatan transaksi keuangan nasabah			5	5	5	5		
3	Teller bank dengan senang hati bersedia membantu			3	5		3		3
4	Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.			5	5	5	3		5
5	Karyawan siap dalam memberikan pelayanan			5	5	5	5		5
6	Nasabah diberikan kemudahan dalam menghubungi / mengakses bank untuk mendapatkan pelayanan yang	5	5	3			5		5
7	Karyawan siap dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan.			3	5		5		5
8	Karyawan bank berpenampilan dan berpakaian dengan baik dan rapih			5	5				
9	Penempatan formulir, slip, pamlet dan lainnya dilihat menarik dan rapi serta tersedia dengan baik.		5						
10	Ruang kantor pelayanan bank bersih.		5					5	
11	Karyawan Bank memberikan perhatian khusus serta layanan yang sama tanpa membedakan status sosial nasabah.			5	5		5		5
12	Karyawan Bank dengan sepenuh hati mendengarkan pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.			5	5		3		5
13	Karyawan Bank dengan sepenuh hati menghargai pendapat nasabah selama proses pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.			5	5		5		5
14	Karyawan Bank memiliki kesabaran dalam mendengarkan keluhan serta pendapat nasabah selama proses pelayanan			5	5		1		5
15	Karyawan Bank dapat memberikan solusi kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan			3	5		5		
16	Karyawan bank dapat memberikan kepedulian kepada			5	5		5		3
17	Karyawan bank selalu ramah dalam memberikan			5	5		5		5
18	Karyawan bank selalu sopan dalam memberikan pelayanan			5	5		5		5
19	Karyawan bank selalu memberi senyum kepada nasabah dalam memberikan pelayanan			5	5				5
20	Karyawan bank selalu memberi salam kepada nasabah dalam memberikan pelayanan			5	5				5
21	Karyawan bank selalu memberi sapa kepada nasabah dalam memberikan pelayanan			5	5				5
22	Karyawan bank memiliki sikap yang baik dalam melayani nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan			3	5		5		5
23	Karyawan bank memiliki perilaku yang baik dalam melayani nasabah atas masalah - masalah yang ada selama proses pelayanan			5	5		5		5
24	Karyawan bank memberikan rasa aman kepada nasabah atas masalah yang ada selama proses pelayanan			3	5	5	5		
25	Karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati atas keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya			5	5	5	5		
26	Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan			5	3				
27	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan			3	3				
28	Karyawan ihklas dalam memeberikan pelayanan			3	3				

Gambar 1. relationship

4.7 *Technical Correlation*

Tabel 7 Simbol Korelasi Teknis



Gambar 2 *Roof of Matrix*

4.8. Desain ulang Operasi pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi (*Technical Matrix*)

Tabel 6. *Technical Matrix*

Variabel	Karakteristik teknis								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Absolute Importance	19,6	59,9	438,16	468,28	120	334,6	21,1	316,84	1797,98
Relative Importance	0,0109	0,0333	0,2437	0,2604	0,0667	0,1861	0,0117	0,1782	100 %

Berikut adalah 3 karakteristik teknis yang menempati urutan angka terbesar, yaitu Keahlian dan keterampilan dalam melayani nasabah, Kunjungan langsung ke rumah nasabah, Tanggap dengan saran dan kritik nasabah

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Karakteristik Nasabah Di BPRS Mulia Berkah Abadi.

Dari dua puluh delapan atribut pertanyaan yang disebar melalui kuesioner, dalam uji validitas kepuasan konsumen, dari dua puluh delapan atribut tersebut dinyatakan semua item-item tersebut valid dan signifikan.

b. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Operasional Pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi.

Dari Dua puluh delapan atribut kepuasan, rata-rata tingkat kepuasan (mean of customer satisfaction) terhadap kualitas pelayanan PT.BPRS Mulia Berkah Hanya Dua atribut yang memiliki kategori Cukup Puas bagi responden yaitu Karyawan siap dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan dengan mean 3,38 serta Penempatan formulir, slip, pamlet dan lainnya dilihat menarik dan rapi serta tersedia dengan baik dengan mean 3,32. Sedangkan kategori lainnya berkategori Puas.

c. Tingkat Kepentingan Nasabah Terhadap Operasional Pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi.

Dari Dua puluh delapan atribut yang akan diuji terdapat dua puluh delapan atribut termasuk dalam kategori penting

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, tidak ada atribut yang berada dalam kategori Cukup penting, Kurang Penting, dan Sangat Tidak Penting. Berikut ini atribut - atribut yang memiliki prioritas kepentingan tertinggi yang diharapkan responden, diantaranya:

1. Ruang kantor pelayanan bank bersih. (4,22)
2. Teller bank mampu memberikan Pelayanan transaksi dengan cepat (4,16)
3. Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (4,08)

Dan atribut yang paling rendah tingkat kepentingannya adalah atribut mengenai "Karyawan bank dapat memberikan kepedulian kepada nasabah atas masalah – masalah yang ada selama proses pelayanan". (3,74). Dari data tersebut dapat terlihat atribut apa yang sebenarnya dibutuhkan nasabah Karakteristik Teknis Operasi Pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi.

d. Desain Ulang Operasi Pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi

kualitas dan kepuasan pelayanan nasabah yang harus di redesain ulang oleh PT. BPRS Mulia Berkah Abadi adalah Keahlian dan keterampilan dalam melayani nasabah, Kunjungan langsung ke rumah nasabah, Tanggap dengan saran dan kritik nasabah.

e. Pemenuhan harapan Nasabah terhadap pelayanan BPRS Mulia Berkah Abadi

Nilai pemenuhan harapan diperoleh berdasarkan selisih antara *mean of satisfaction* dengan *mean of Employe importance* Tiga atribut yang memiliki nilai GAP paling negatif adalah:

- o Penempatan formulir, slip, pamlet dan lainnya dilihat menarik dan rapi serta tersedia dengan baik. (-0.52)
  - o Karyawan siap dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan. (-0.48)
  - o Teller bank mampu memberikan Pelayanan transaksi dengan cepat (-0.42)
- Ketiga hal tersebutlah yang seharusnya menjadi sorotan khusus untuk perusahaan, karena ketiga atribut ini dianggap yang paling dibutuhkan oleh nasabah. Dan perusahaan harus segera memperbaiki pelayanan yang diberikan tersebut.

## 5.2 Saran

Suatu kepuasan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah. Untuk itu dalam mengatur atribut pelayanan yang dapat mengubah dari nilai kesenjangan negatif menjadi nilai yang positif penulis menyarankan sebagai berikut saran penulis :

- a. Pihak BPRS Mulia Berkah Abadi Haruslah Membersihkan dan merapihkan tempat serta fasilitas secara berkala,
- b. Pihak BPRS Mulia Berkah Abadi perlu memberikan fasilitas berupa kotak kritik dan saran
- c. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai prosedur layanan yang ditetapkan BPRS Mulia Berkah Abadi.

#### **Daftar Pustaka**

- Assegaff, Mohammad. 2009. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)"*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis . Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186 .Unisulla Semarang.
- Bilson, Simamora (2005) *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Cohen, Lou. 1995. *"Quality Function Deployment, How to make QFD Work for You"*. Addison-Wesley Publishing Company : New York
- Comala,Ichsa Sary.2012." *Evaluasi Desain Operasi Pelayanan Perpustakaan Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Universitas Mercu Buana"*. Skripsi, Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta (tidak dipublikasikan).
- Danim, Sudarwan dan Yunan Danim. 2010. *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Griffin, R. 2006. *Business, 8th Edition*. NJ: Prentice Hall.
- Heizer, Jay. & Barry. Render. 2006. *Operation Management*, Edisi Ketujuh, Salemba Empat, Jakarta.
- Hermawan, Asep. (2008). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Edisi Kesebelas. PT Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Maheswari, Hesti, Yuli Harwani.2010. *Evaluasi Kualitas Program Studi Dalam Pemenuhan Harapan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi UMB*. Universitas Mercubuana. Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 11, Jakarta :Penerbit PT. Indeks,Jakarta.
- Pawitan, Gandhi dan Vivi Bunga .2012. *"Evaluasi Kualitas Layanan Berdasarkan House of Quality : Studi Kasus Cafe di Bandung"*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume 8, Nomor 2. Universitas Katolik Parahyangan.
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, Et al. 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy 2004. *Manajemen Jasa*, Edisikedua, Yogyakarta : ANDI
- <http://id.wikisource.org/> di akses pada tanggal 23 maret 2014 pukul 01.05 wib
- <http://www.ojk.go.id/> di akses pada tanggal 23 maret 2014 pukul 01.20 wib