

## **Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis dalam Memaksimalkan Layanan Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung**

**Keke Della\*, Muhardi, Cici Cintyawati**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*kekedella21@gmail.com, muhardi@unisba.ac.id, [cici.cintyawati94@gmail.com](mailto:cici.cintyawati94@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to determine and analyze (1) how the service quality of Bank Woori Saudara, Buah Batu Branch, Bandung is currently; (2) how is the service quality of Bank Woori Saudara Branch Buah Batu Bandung using the Importance Performance Analysis method. This research method is descriptive quantitative. Data collection techniques used in this study were observation, interviews and library research. The data analysis technique used is the Importance Performance Analysis method. The results of this study are (1) the current service quality at Woori Saudara Bank is still not optimal as evidenced by the many complaints from customers regarding the services they receive (2) the results of calculations using the Importance Performance Analysis method show that there are three service quality attributes that are in quadrant A, namely the dimensions of assurance and empathy. These attributes are a top priority for improvement. While the attributes in quadrant B include: physical evidence, reliability and responsiveness, in this quadrant the quality must be maintained. Quadrant C shows the service quality attributes that are considered the level of performance that has been implemented is also low. Attributes included in this quadrant are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Quadrant D shows these attributes are considered redundant. Attributes included in this quadrant are reliability and empathy.

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis Method.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) bagaimana kualitas pelayanan Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung saat ini; (2) bagaimana kualitas pelayanan Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini observasi, wawancara dan penelitian kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan metode Importance Performance Analysis. Hasil penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan saat ini pada Bank Woori Saudara masih belum optimal terbukti dari masih banyaknya keluhan-keluhan dari nasabah mengenai pelayanan yang diterimanya (2) hasil perhitungan dengan metode Importance Performance Analysis menunjukkan menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut kualitas pelayanan yang berada di kuadran A, yaitu dimensi jaminan dan empati. Atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan. Sedangkan atribut-atribut pada kuadran B meliputi: bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap, pada kuadran ini harus dipertahankan kualitasnya. Kuadran C menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianggap tingkat kinerja yang telah dilaksanakannya juga rendah. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kuadran D menunjukkan atribut-atribut ini dianggap berlebihan. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini yaitu kehandalan dan empati.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Importance Performance Analysis.*

## A. Pendahuluan

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memenuhi standar pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan konsumen. Semua perusahaan menginginkan tercapainya tujuan dan keberhasilan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Menurut Heizer & Barry (2009), kualitas merupakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas dianggap sebagai ukuran baik atau buruknya suatu layanan yang diterima oleh konsumen dari sebuah produk. Konsumen mengharapkan setiap barang atau jasa yang mereka terima mampu memenuhi keinginan, sehingga dapat menimbulkan suatu kepuasan. Untuk itu, perusahaan perlu memberikan produk yang berkualitas guna mencapai kepuasan konsumen tersebut. Kualitas bukan saja berkaitan dengan layanan yang diberikan pada masa yang akan datang, tetapi juga berkaitan dengan evaluasi tingkat pelayanan yang telah diberikan agar berguna untuk pencegahan (Abbas, 2016).

Menurut Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Bank Woori Saudara (BWS) merupakan bank dengan jaringan luas dan terpercaya yang berdiri sejak tahun 1906 yang dahulu dikenal dengan nama Bank Himpunan Saudara 1906. Semenjak tahun 2014 Bank Himpunan Saudara 1906 melakukan merger dengan Bank Woori sehingga sekarang berubah nama menjadi Bank Woori Saudara. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Bank Woori Saudara selaku salah satu penyedia jasa pelayanan perbankan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance performance analysis* (IPA) yang merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk, atribut mana yang harus dipertahankan.

Dari hasil paparan diatas penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”. Tujuan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Buah Batu Bandung saat ini.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Buah Batu Bandung dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 97,2 dibulatkan menjadi 100 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode *importance performance analysis*.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Analisis GAP

Analisis kesenjangan merupakan kesenjangan antara harapan nasabah terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari pihak Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung dengan penilaian nasabah terhadap kualitas layanan yang telah mereka dapatkan ketika mereka merasakannya. Analisis GAP dihitung dengan rumusa sebagai berikut:

GAP = Performance – Importance

**Tabel 1.** GAP = Performance – Importance

Dimensi	No	Indikator	Importance	Performance	Gap
Bukti Fisik	1	Fasilitas yang lengkap	4.13	3.81	-0.32
	2	Peralatan kantor yang modern	3.87	3.51	-0.36
	3	Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.	4	3.69	-0.31
	4	Letak akses posisi kantor yang strategis	4.29	4.04	-0.25
	5	Ketersediaan lahan parkir	3.79	3.54	-0.25
Kehandalan	6	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	4	3.74	-0.26
	7	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	4	3.44	-0.56
	8	Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4.11	3.06	-1.05
Daya Tanggap	9	Menginformasi pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa	4.03	3.42	-0.61
	10	Layanan segera /cepat bagi pelanggan.	3.99	3.55	-0.44
	11	Kesediaan untuk membantu pelanggan	4	3.66	-0.34
	12	Kesediaan untuk merespons permintaan pelanggan.	4.06	3.4	-0.66
Jaminan	13	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan	4.06	3.51	-0.55
	14	Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi	4.07	3.85	-0.22
	15	Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	4.22	3.71	-0.51
	16	Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	4.08	3.81	-0.27
Empati	17	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4.14	3.87	-0.27
	18	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	4.14	4	-0.14
	19	Karyawan yang mengutamakan kepentingan pelanggan	4.07	3.84	-0.23
	20	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	4.15	3.54	-0.61
	21	Karyawan mendengarkan keluhan yang dialami nasabah	4.3	4	-0.30
	22	Karyawan merespon baik keluhan yang disampaikan nasabah	4	3.51	-0.49

#### Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan perbankan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap *performance-importance*. Sedangkan untuk mengetahui harapan nasabah (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

Rumus menghitung tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

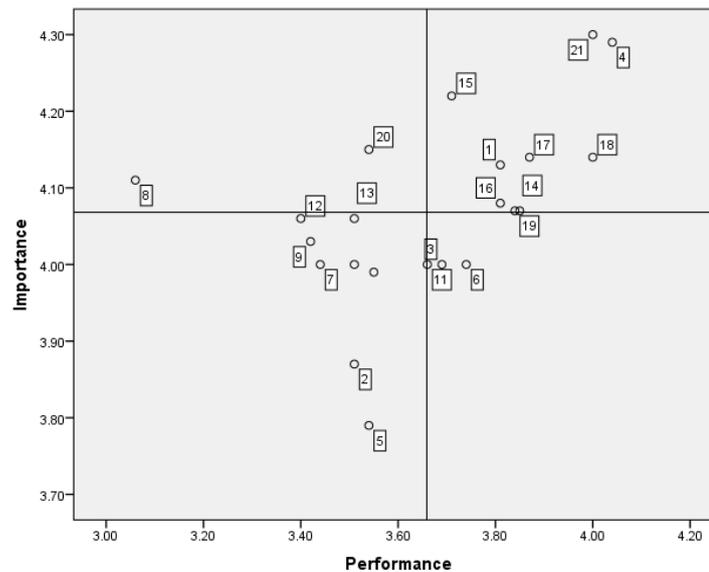
$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

**Tabel 2.** Analisis Tingkat Kesesuaian

Dimensi	No	Indikator	Importance	Performance	Tingkat Kesesuaian
Bukti Fisik	1	Fasilitas yang lengkap	4.13	3.81	92.3%
	2	Peralatan kantor yang modern	3.87	3.51	90.7%
	3	Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.	4	3.69	92.3%
	4	Letak akses posisi kantor yang strategis	4.29	4.04	94.2%
	5	Ketersediaan lahan parkir	3.79	3.54	93.4%
Kehandalan	6	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	4	3.74	93.5%
	7	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	4	3.44	86.0%
	8	Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4.11	3.06	74.5%
Daya Tanggap	9	Menginformasi pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa	4.03	3.42	84.9%
	10	Layanan segera /cepat bagi pelanggan.	3.99	3.55	89%
	11	Kesediaan untuk membantu pelanggan	4	3.66	91.5%
	12	Kesediaan untuk merespons permintaan pelanggan.	4.06	3.4	83.7%
	Jaminan	13	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan	4.06	3.51
14		Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi	4.07	3.85	94.6%
15		Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	4.22	3.71	87.9%
16		Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	4.08	3.81	93.4%
Empati		17	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4.14	3.87
	18	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	4.14	4	96.6%
	19	Karyawan yang mengutamakan kepentingan pelanggan	4.07	3.84	94.3%
	20	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	4.15	3.54	83.5%
	21	Karyawan mendengarkan keluhan yang dialami nasabah	4.3	4	93%
	22	Karyawan merespon baik keluhan yang disampaikan nasabah	4	3.51	87.8%

### Importance Performance Analysis

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Atribut layanan perbankan yang oleh nasabah dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut nasabah masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh nasabah.

**Gambar 1.** Diagram Kartesius

Dari uraian gambar 1 diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa sembilan (9) atribut terdapat dikuadran A, tiga (3) atribut di kuadran B, kuadran C memiliki delapan (8) atribut, dan dua (2) atribut dikuadran D.

#### **Kuadran A**

Kuadran A adalah prioritas utama dimana nasabah sebagai responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus di tingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga gap performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Adapun atribut tersebut:

1. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
2. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan

#### **Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh nasabah dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh nasabah, oleh karenanya Bank Woori Saudara Cabang Taman Sari harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan nasabah. Variabel- variabel yang termasuk kedalamkuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi jasa unggul dimata pelanggan. Hasil analisis menunjukkan atribut dalam kuadran B, yaitu:

1. Fasilitas yang lengkap
2. Letak akses posisi kantor yang strategis
3. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
4. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
5. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
6. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
7. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
8. Karyawan yang mengutamakan kepentingan pelanggan
9. Karyawan mendengarkan keluhan yang dialami nasabah
10. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan

#### **Kuadran C**

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran C adalah nasabah tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut

atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Peralatan kantor yang modern
2. Ketersediaan lahan parkir
3. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
4. Menginformasi pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
5. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan
6. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan
7. Layanan segera /cepat bagi pelanggan
8. Karyawan merespon baik keluhan yang disampaikan nasabah

#### **Kuadran D**

Kuadran D menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurut nasabah kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan nasabah karena sebenarnya nasabah tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Atribut yang berada dalam kuadran D ini adalah:

1. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.
2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
3. Kesiapan untuk membantu pelanggan

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang saat ini diberikan oleh Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu kepada nasabahnya dirasakan masih kurang optimal, hal tersebut tercermin dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah baik dari segi fasilitas yang disediakan, kemampuan karyawan yang melayani hingga sikap karyawan dalam menangani keluhan dari nasabah.
2. Pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung menunjukkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.

#### **Acknowledge**

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada orang-orang yang telah sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Edi Setiadi, SH., MH. selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
2. Ibu Nunung Nurhayati, SE., M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.
3. Ibu Dr.Sri Suwarsi SE.,M.Si.,CGA selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
4. Bapak Prof. Dr. Muhandi, SE., M.Si selaku Pembimbing Utama Skripsi, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Cici Cintyawati, SMn., M.SM selaku Pembimbing Skripsi, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung, khususnya Jurusan Manajemen atas bimbingan dan pengajaran yang telah diberikan selama masa studi penulis.
7. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung yang kian kooperatif dalam urusan administrasi dan perijinan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi.
8. Keluarga yang selalu mensupport saya baik dukungan finansial maupun dukungan moril. Adek-adekku yang tercinta yang telah memberikan semangat, dorongan selama penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman yang selalu memberikan bantuan dalam setiap kesulitan.

10. Sahabat baik seperjuangan dan juga sebagai rekan satu dosen pembimbing yang saling memberi support dan masukan dalam berbagai hal dan juga kerja samanya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan selama menempuh perkuliahan di UNISBA, Angkatan 2013.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik langsung maupun secara tidak langsung.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Abbas, Muhammad Reza. 2016. Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Veteran Cabang Palu. e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 9.
- [2] Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- [3] Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3. Yogyakarta: Andi.
- [4] Aldiassajjad, M Fauzi. Sri Suwarsi. (2021). *Pengaruh Job Insecurity dan Job Stress terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dalam Issue Covid 19 pada PT. X*. Jurnal Riset Manajemen Bisnis Universitas Islam Bandung. 1 (1). 51-57