

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

DINDA FIDIA BESTARI¹, ARIE DESRIANTY, S.T., M.T.²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi
Nasional, JL. PHH Mustofa No.23, Bandung, 40124, Indonesia
Email : dindafbes@gmail.com

Received 01 03 2022 | *Revised* 04 04 2022 | *Accepted* DD MM YYYY

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi pada Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung adalah masih adanya keluhan terkait dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi servqual yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil yang didapatkan menggunakan IPA adalah masih terdapat atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan seperti halnya mesin ATM yang rusak dan antrian yang panjang. Hasil CSI yang didapatkan sebesar 71,84%, hal ini menandakan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanannya namun, masih harus ditingkatkan kembali atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan hasil analisis menggunakan 5W+1H terkait dengan pemberian usulan untuk tempat tunggu nasabah dan penjadwalan *maintenance* mesin ATM.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, 5w+1h

ABSTRACT

The problem that occurs at Bank BRI Soekarno Hatta Bandung is that there are still complaints related to the services and facilities provided by the company. The purpose of this study is a proposed improvement to improve the quality of service of Bank BRI Soekarno Hatta by using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The dimensions used in this study are the dimensions of the servqual that are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The result obtained using IPA is that there are still attributes that are the main priority for repairs such as broken ATM machines and long queues. CSI results obtained by 71.84%, this indicates that the customer is satisfied with his service but still has to be improved attributes that

affect customer satisfaction. The proposed improvements provided based on the results of the analysis using 5W + 1H related to the provision of proposals for customer waiting and scheduling atm machine maintenance.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis Method (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI), 5w+1h*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan bank yang bermacam-macam mengakibatkan setiap perusahaan bank saling menarik perhatian dan mendapatkan banyaknya nasabah. Pemberian pelayanan yang baik menjadi salah satu poin penting untuk menarik dan mendapatkan banyaknya nasabah. Kualitas jasa yang baik dan juga konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Keuntungan dari rasa puas nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan merupakan nilai positif terhadap perusahaan perbankan tersebut. Sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan maka nasabah akan menilai buruk terhadap perusahaan perbankan tersebut. Demikian juga yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Soekarno Hatta Bandung. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Soekarno Hatta Bandung merupakan salah satu perbankan yang berada di daerah Bandung Jalan Ibrahim Adjie No. 354. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia yang dikenal juga sebagai lembaga keuangan yang memiliki kegiatan utamanya yaitu menerima, menyalurkan uang pada masyarakat. Keutamaan dari Bank BRI Cabang Soekarno Hatta adalah pelayanan terhadap nasabahnya, dengan begitu Bank BRI Cabang Soekarno Hatta harus selalu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabahnya. Penelitian ini dilakukan karena sampai saat ini Bank BRI Cabang Soekarno Hatta masih menerima banyak keluhan dari nasabah terkait dengan fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Keluhan yang sering dirasakan oleh nasabah yaitu antrian yang panjang atau lama dan mesin ATM yang rusak. Kualitas pelayanan perusahaan akan berpengaruh terhadap rasa kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diperlukannya analisis dan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Soekarno Hatta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempunyai evaluasi karena agar perusahaan tersebut terus maju dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Penelitian dilakukan untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Soekarno Hatta agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yaitu *assurance, reliability, tangibility, empathy, dan responsiveness* Zeithaml, dkk, (1990). Usulan perbaikan kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode IPA digunakan agar perusahaan dapat mengetahui variabel apa saja yang perlu diperbaiki dan perlu ditingkatkan. Penggunaan metode CSI dapat pula mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pengukuran dan analisis kualitas pelayanan dilakukan agar Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi kepuasan nasabah Bank BRI. Hasil yang didapatkan dari IPA dan CSI, akan dilakukannya analisis untuk mengetahui akar permasalahan dengan menggunakan metode 5w+1h untuk dapat menghasilkan usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada perusahaan.

2. METODOLOGI

2.1 Desain Kuesioner Penelitian

Desain kuesioner penelitian berisikan pertanyaan sesuai dengan dimensi *servqual* yang terdiri dari lima dimensi. Lima dimensi tersebut ialah *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness*. Skala pengukuran variable dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala interval. Skala interval yang digunakan adalah skala 1-5.

2.2 Desain Sampling

Kuesioner digunakan dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan nasabah tentang kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Ukuran sampel yang digunakan dalam penentuan jumlah responden pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2013).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

2.3 Identifikasi Karakteristik Responden

Nasabah Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung. Syarat nasabah yang dipilih sebagai responden yaitu nasabah yang sudah dilayani oleh Bank BRI Cabang Soekarno Hatta selama minimal 6 Bulan dan memiliki satu jenis tabungan yang sering digunakan diantaranya adalah Britama, Simpedes, Giro, dan Deposito.

2.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan dibuat untuk mengetahui respon dari pandangan nasabah BRI terhadap kekurangan perihal pelayanan jasa yang diberikan bank BRI kepada nasabahnya dan juga untuk dilakukannya pengujian. Penyebaran kuesioner pendahuluan menggunakan *gform*.

2.5 Pengujian Kuesioner Pendahuluan

Pengujian alat ukur untuk kuesioner pendahuluan adalah uji validitas dan uji reliabilitas dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.

2.6 Penyebaran Kuesioner Penelitian

Penyebaran kuesioner penelitian dapat bisa disebar jika sudah melakukan pengujian alat ukur, dan mendapatkan hasil pertanyaan yang sudah valid maupun reliable. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan *gform* untuk nasabah Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung yang sudah menjadi nasabah selama minimal 6 Bulan.

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI diperlukan karena proses kepuasan pelanggan bersifat kontinu Nugraha (2014). Pengolahan yang digunakan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan melalui empat tahap sebagai berikut (Syukri, 2014) :

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase dari total tingkat kepentingan atribut secara menyeluruh yang telah diuji

$$WF\% = \frac{\bar{Y}}{(\sum_{i=1}^p \bar{Y}) : \text{responden}} \quad (2)$$

Keterangan:

p = Atribut kepentingan ke-p

2. Membuat *Weight Score* (WS)

Perkalian antara nilai rata-rata tingkat performance tiap atribut dengan WF tiap atribut.

$$WS = WF\% \times \bar{X} \tag{3}$$

3. Menentukan *Weighted Total* (WT)

$$WT = \sum_{i=1}^p WS$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

WT akan dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal adalah 5) kemudian dikalikan dengan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\% \tag{4}$$

Keterangan:

- p = Atribut kepentingan ke-p
- HS (*High Score*) = Skala maksimum yang digunakan yaitu 5.

2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Perhitungan total dan juga rata-rata dari setiap atribut akan digunakan menjadi *input* untuk melakukan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pengolahan yang digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) :

1. Analisis Diagram Kartesius

$$\bar{X}_I = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_I}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_I = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_I}{K} \tag{5}$$

Keterangan:

- \bar{X}_I = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja/kepuasan
 - \bar{Y}_I = Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan
 - K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi penilaian kinerja
2. Tahap selanjutnya adalah tiap atribut akan di kelompokkan menjadi empat bagian dan dibatasi juga oleh dua garis berpotongan tegak lurus (x dan y). Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)
(Sumber : Supranto, 2001)

2.8 Analisis dan Usulan Perbaikan

Analisis didapatkan dari *output* pengukuran dengan menggunakan kedua metode. Metode yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA), dan juga *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu dilakukan juga pengukuran tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan dari setiap atribut pertanyaan. Tingkat kesesuaian

membandingkan antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan hasil dari kuesioner dengan rumus:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan :

TKi = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Tingkat Kinerja

Yi = Skor Tingkat Kepentingan

Usulan perbaikan dilakukan berdasarkan analisis menggunakan 5W+1H dari hasil atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki agar Bank BRI Cabang Soekarno Hatta dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya. Usulan perbaikan menggunakan 5W+1H dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 5W+1H

<i>What</i>	<i>Why</i>	<i>When</i>	<i>Who</i>	<i>Where</i>	<i>How</i>

2.9 Kesimpulan

Kesimpulan disini merupakan jawaban dari tujuan melakukan penelitian ini, dan dapat memberikan saran kepada perusahaan agar Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung dapat lebih meningkatkan kembali kinerja pelayanan agar lebih baik dari sebelumnya.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Umum Penelitian

Data umum penelitian ini berisikan tentang data umum Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung, sejarah, dan juga visi misi Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung.

3.2 Rancangan Kuesioner Penelitian

Rancangan kuesioner berasal dari dimensi *servqual* yang variabel penelitiannya disusun berdasarkan kondisi di objek penelitian dan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil rancangan terdapat 34 variabel.

3.3 Data Populasi dan Jumlah Sampel Nasabah

Jumlah nasabah Bank BRI Cabang Soekarno Hatta yang didapatkan sebanyak 562 nasabah. Jumlah sampel yang sudah dihitung dengan menggunakan rumus slovin hasilnya adalah 85 responden.

3.4 Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner berisikan item pertanyaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah dengan skala 1 sampai 5. Skala 1 menunjukkan paling tidak penting dan tidak puas, sedangkan skala 5 menunjukkan sangat penting dan sangat puas. Kuesioner sebarakan melalui *gform*.

3.5 Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan yang dibuat sesuai dengan dimensi *servqual* untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah. Kuesioner pendahuluan akan disebarakan sebanyak 30 responden nasabah Bank BRI Cabang Soekarno Hatta.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil yang didapatkan dari uji validitas untuk pertanyaan tingkat kepentingan dan kepuasan adalah valid karena rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0.361. Hasil uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No Item	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan										
	rhitung	rtabel	Keterangan	No Item	rhitung	rtabel	Keterangan	No Item	rhitung	rtabel	Keterangan	No Item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0.502	0.361	Valid	18	0.677	0.361	Valid	1	0.495	0.361	Valid	18	0.473	0.361	Valid
2	0.427	0.361	Valid	19	0.482	0.361	Valid	2	0.569	0.361	Valid	19	0.645	0.361	Valid
3	0.413	0.361	Valid	20	0.525	0.361	Valid	3	0.65	0.361	Valid	20	0.423	0.361	Valid
4	0.436	0.361	Valid	21	0.591	0.361	Valid	4	0.692	0.361	Valid	21	0.625	0.361	Valid
5	0.398	0.361	Valid	22	0.391	0.361	Valid	5	0.625	0.361	Valid	22	0.482	0.361	Valid
6	0.479	0.361	Valid	23	0.765	0.361	Valid	6	0.525	0.361	Valid	23	0.551	0.361	Valid
7	0.407	0.361	Valid	24	0.643	0.361	Valid	7	0.506	0.361	Valid	24	0.59	0.361	Valid
8	0.398	0.361	Valid	25	0.687	0.361	Valid	8	0.645	0.361	Valid	25	0.621	0.361	Valid
9	0.376	0.361	Valid	26	0.753	0.361	Valid	9	0.672	0.361	Valid	26	0.706	0.361	Valid
10	0.396	0.361	Valid	27	0.583	0.361	Valid	10	0.625	0.361	Valid	27	0.511	0.361	Valid
11	0.443	0.361	Valid	28	0.556	0.361	Valid	11	0.557	0.361	Valid	28	0.601	0.361	Valid
12	0.573	0.361	Valid	29	0.648	0.361	Valid	12	0.473	0.361	Valid	29	0.615	0.361	Valid
13	0.529	0.361	Valid	30	0.711	0.361	Valid	13	0.441	0.361	Valid	30	0.481	0.361	Valid
14	0.741	0.361	Valid	31	0.4	0.361	Valid	14	0.426	0.361	Valid	31	0.625	0.361	Valid
15	0.481	0.361	Valid	32	0.681	0.361	Valid	15	0.381	0.361	Valid	32	0.438	0.361	Valid
16	0.753	0.361	Valid	33	0.565	0.361	Valid	16	0.521	0.361	Valid	33	0.424	0.361	Valid
17	0.378	0.361	Valid	34	0.734	0.361	Valid	17	0.706	0.361	Valid	34	0.551	0.361	Valid

Hasil yang didapatkan dari uji reliabilitas untuk pertanyaan tingkat kepentingan dan kepuasan adalah seluruh itemnya reliabel karena *Cronbach's Alpha* sebesar 0.929 untuk tingkat kepentingan dan 0.932 untuk tingkat kepuasan.

3.7 Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian

Hasil pengujian alat ukur dalam penyebaran kuesioner pendahuluan adalah tiap item pertanyaan sudah valid dan reliabel sehingga item pertanyaan untuk kuesioner penelitian tidak ada yang berubah. Hasil dari penyebaran kuesioner penelitian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah telah diisi oleh 88 responden dan responden tersebut sudah dilayani oleh Bank BRI Cabang Soekarno Hatta lebih dari 6 Bulan.

3.8 Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah 71,84%. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan CSI

Atribut	MISS	MIS	WF(%)	WS	Atribut	MISS	MIS	WF(%)	WS
V1	3.86	3.83	2.96	11.42	V18	3.65	3.84	2.97	10.82
V2	2.89	4.15	3.2	9.24	V19	2.85	4.72	3.64	10.38
V3	3.76	3.82	2.95	11.09	V20	3.7	3.82	2.95	10.92
V4	3.49	3.48	2.68	9.37	V21	3.7	3.88	2.99	11.08
V5	3.59	3.65	2.82	10.11	V22	3.8	4.02	3.11	11.79
V6	3.23	4.15	3.2	10.33	V23	3.63	3.81	2.94	10.65
V7	2.64	4.48	3.46	9.11	V24	3.72	3.74	2.89	10.72
V8	3.89	3.91	3.02	11.73	V25	3.7	3.68	2.84	10.53
V9	4.02	4.18	3.23	12.99	V26	3.91	3.34	2.58	10.08
V10	4.03	4.03	3.11	12.56	V27	3.84	3.25	2.51	9.64
V11	3.05	4.45	3.44	10.47	V28	3.78	3.8	2.93	11.09
V12	3.78	3.73	2.88	10.89	V29	3.88	3.4	2.62	10.16
V13	3.53	3.19	2.47	8.71	V30	3.73	3.66	2.82	10.53
V14	3.67	3.84	2.97	10.88	V31	4.08	3.13	2.41	9.84
V15	3.64	3.8	2.93	10.65	V32	2.93	4.3	3.32	9.72
V16	3.66	3.73	2.88	10.53	V33	3.85	3.23	2.49	9.6
V17	3.76	3.78	2.92	10.99	V34	3.65	3.75	2.89	10.56
Total					WT	122.89	129.53	CSI	359.2
									71.84

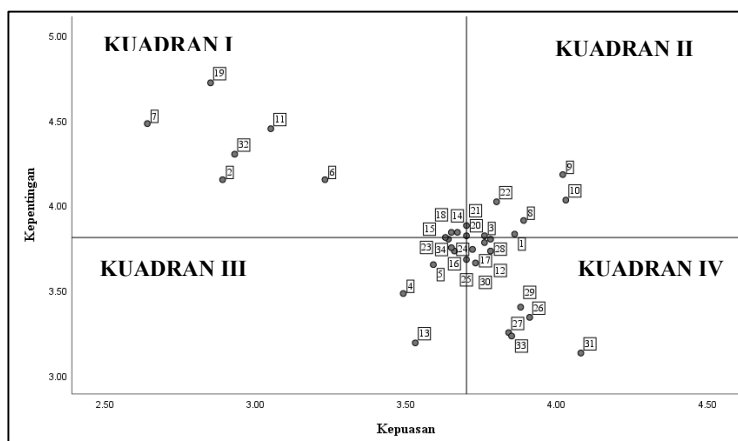
3.9 Pemetaan Posisi Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*

Perhitungan rata-rata dan nilai tengah dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata dan Nilai Titik Tengah

Atribut	Kepuasan (Xi)	Kepentingan (Yi)	Atribut	Kepuasan (Xi)	Kepentingan (Yi)
X1	3.86	3.83	X18	3.65	3.84
X2	2.89	4.15	X19	2.85	4.72
X3	3.76	3.82	X20	3.70	3.82
X4	3.49	3.48	X21	3.70	3.88
X5	3.59	3.65	X22	3.80	4.02
X6	3.23	4.15	X23	3.63	3.81
X7	2.64	4.48	X24	3.72	3.74
X8	3.89	3.91	X25	3.70	3.68
X9	4.02	4.18	X26	3.91	3.34
X10	4.03	4.03	X27	3.84	3.25
X11	3.05	4.45	X28	3.78	3.80
X12	3.78	3.73	X29	3.88	3.40
X13	3.53	3.19	X30	3.73	3.66
X14	3.67	3.84	X31	4.08	3.13
X15	3.64	3.80	X32	2.93	4.30
X16	3.66	3.73	X33	3.85	3.23
X17	3.76	3.78	X34	3.65	3.75
Σ				122.89	129.53
				\bar{x}	3.61
				\bar{y}	3.81

Hasilnya adalah 3,61 untuk \bar{x} dan 3,81 untuk \bar{y} . Hasil nilai rata-rata dan perhitungan nilai tengah akan dimasukkan kedalam kuadran yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Peta Atribut Nasabah

3.10 Analisis dan usulan perbaikan

1. Analisis Nilai Kesesuaian

Menurut Sukardi dan Cholidis (2006) apabila nilai tingkat kesesuaian mendekati 100% atau lebih maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Terdapat 28 (dua puluh delapan) atribut dengan nilai kesesuaian mendekati atau lebih dari 100%, artinya konsumen merasa Bank BRI Cabang Soekarno Hatta sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk 6 (enam) atribut yang lain, yaitu X2, X6, X7, X11, X19, X32, nilai kesesuaian masih belum mendekati 100% artinya Bank BRI Cabang Soekarno Hatta masih perlu meningkatkan pelayanan untuk atribut-atribut tersebut

2. Analisis Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran I yaitu prioritas utama atribut yang paling penting untuk diperbaiki karena nilai kepentingannya yang tinggi sementara nilai kepuasan dari nasabahnya rendah oleh karena itu, atribut kuadran I mempengaruhi kepuasan pelanggan. yaitu X2 (Kapasitas ruang tunggu di Bank BRI Cabang Soekarno Hatta memadai) karena saat ini duduk harus berjarak mengakibatkan nasabah lainnya menunggu diluar, X6 (Jumlah mesin ATM yang memadai) jumlah mesin ATM saat ini ada 4 (empat), X7 (Mesin ATM berfungsi dengan baik) dari 4 empat) mesin ATM yang tersedia hanya terdapat 2 (dua) mesin ATM yang berfungsi dengan baik, X11 (Jumlah karyawan yang memadai) karena loket *customer service* hanya dibuka 3 (tiga) dan *teller* hanya dibuka 2 (dua) loket, X19 (Kecepatan pelayanan keryawan terhadap nasabah) karena pembukaan loket yang terbatas atau bisa juga *skill* karyawan yang kurang, X32 (Nasabah merasa dimudahkan dengan layanan *e-banking*) masih sulitnya mengakses dan aplikasi sering *error* atau *down*.

3. Rekapitulasi Usulan Perbaikan
Hasill usulan perbaikan dilihat dari akar masalah menggunakan metode 5W+1H dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Analisis 5W+1H

<i>What</i>	<i>Why</i>	<i>When</i>	<i>Who</i>	<i>Where</i>	<i>How</i>
Kapasitas ruang tunggu di Bank BRI Cabang SoekarnoHatta tidak memadai	Keterbatasan ruang tunggu diakibatkan karena pandemi saat ini perlu adanya jarak sehingga dalam satu baris hanya terdapat dua orang nasabah yang bisa duduk total hanya 8 nasabah yang dapat duduk menunggu diruang tunggu	Saat nasabah antre untuk dilayani	Divisi Logistik	Ruang Tunggu Bank BRI Cabang SoekarnoHatta	Sebaiknya Bank BRI Cabang SoekarnoHatta Bandung menambah kursi didalam ruang tunggu dan menyediakan tenda, kursi didepan Bank
Jumlah Mesin ATM tidak memadai	Jumlah mesin ATM yang hanya ada 4 dirasa masih kurang karena setiap nasabah ingin melakukan transaksi masih harus antre diluar dan menunggu tanpa ada tempat duduk.	Saat nasabah antre untuk melakukan transaksi menggunakan Mesin ATM	Divisi Logistik	Depan ruang tunggu Bank BRI Cabang SoekarnoHatta	Sebaiknya Bank BRI Cabang SoekarnoHatta Bandung menambah mesin ATMnya, atau sebaiknya didepan ruang mesin ATM disediakan tempat duduk untuk nasabah yang antre.
Mesin ATM berfungsi dengan baik	Jumlah mesin ATM yang tersedia hanya 4 sudah membuat nasabah merasa kurang puas, tetapi ternyata kondisinya makin memburuk diakibatkan hanya ada 2 mesin ATM yang berfungsi dengan baik.	Saat nasabah antre untuk melakukan transaksi menggunakan Mesin ATM	Petugas IT	Depan ruang tunggu Bank BRI Cabang SoekarnoHatta	Sebaiknya karyawan Bank BRI Cabang SoekarnoHatta lebih bisa melakukan kontrol terhadap mesin ATM yang tersedia di cabangnya sendiri.
Kecepatan pelayanan nasabah terhadap nasabah	Hal ini terjadi dikarenakan kekurangan karyawan di <i>customer service</i> dan <i>teller</i> . Karena karyawan <i>customer service</i> juga melayani nasabah prioritas dan juga masih kurang <i>skill</i> nya karyawan untuk melayani nasabah dengan cepat	Saat nasabah menunggu untuk dilayani	<i>Universal Banking Leader</i>	Ruang pelayanan nasabah Bank BRI Cabang SoekarnoHatta	Sebaiknya Bank BRI Cabang SoekarnoHatta mencukupi layanan untuk <i>customer service</i> dan <i>teller</i> sehingga loket pelayanan dapat dibuka seluruhnya dan menyediakan tempat duduk diluar, dan karyawan dilatih lagi untuk <i>skill</i> nya
Nasabah merasa dimudahkan dengan layanan <i>e-banking</i>	Layanan menggunakan <i>e-banking</i> dirasa sangat penting karena dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke ATM, namun layanan aplikasi <i>e-banking</i> nya sering terjadi <i>error</i> dan sulit untuk akses	Saat nasabah akan transaksi menggunakan <i>e-banking</i>	<i>Universal Banking Leader dan Assistant Manager Operational</i>	Kantor Bank BRI Cabang SoekarnoHatta	Pelayanan dari Bank BRI Cabang SoekarnoHatta sebaiknya dilakukan peningkatan dalam kualitas server internalnya.

Tabel berikut merupakan rekapitulasi usulan perbaikan dan teknis pelaksanaannya dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Usulan dan Teknik pelaksanaan

Usulan	Teknis Pelaksanaan
Sebaiknya Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung menambah kursi di dalam ruang tunggu dan menyediakan tenda, kursi di depan Bank	<ul style="list-style-type: none"> Menambah kursi didalam ruang tunggu sebanyak dua baris atau 8 kursi Menyediakan kursi dan tenda di depan Bank.

Tabel 6. Usulan dan Teknik pelaksanaan (Lanjutan)

Usulan	Teknis Pelaksanaan
Sebaiknya Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung menambah mesin ATMnya. Menyediakan tempat duduk untuk nasabah yang mengantri untuk menggunakan ATM.	<ul style="list-style-type: none"> • Menambah mesin ATM • Menyediakan tempat duduk untuk nasabah menunggu
Sebaiknya karyawan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta lebih bisa melakukan perawatan secara berkala dan terdapat fasilitas untuk laporan terkait dengan mesin ATM yang rusak.	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perawatan mesin ATM secara berkala setiap 2 (dua) minggu sekali. • Menyediakan <i>call centre</i> untuk keluhan mesin ATM dan kotak untuk saran atau keluhan
Sebaiknya Bank BRI Cabang Soekarno Hatta membuat penjadwalan shift karyawan dan menambah <i>customer service</i> untuk nasabah prioritas.	<ul style="list-style-type: none"> • Penjadwalan <i>shift</i> dapat dilihat dari jumlah kedatangan nasabah banyak atau tidaknya. • Menambah karyawan <i>customer service</i> untuk nasabah prioritas.
Sebaiknya Bank BRI Cabang Soekarno Hatta membuat penjadwalan shift karyawan dan menambah <i>customer service</i> untuk nasabah prioritas dan diadakan training dengan baik untuk karyawan baru dan menetapkan waktu pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>training</i> setiap 2 (dua) bulan sekali untuk karyawan <i>customer service</i> dan <i>teller</i>. • Melakukan evaluasi untuk pelayanan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> setiap seminggu sekali. • Menetapkan waktu pelayanan sekitar 8 (delapan) sampai 10 (sepuluh) menit untuk setiap 1(satu) nasabah yang dilayani.
Bank BRI Cabanng Soekarno Hatta sebaiknya melakukan <i>maintenance</i> berkala dan peningkatan servernya.	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat penjadwalan untuk <i>maintenance</i> untuk aplikasi <i>e-banking</i> setiap 2 (dua) minggu sekali. • Melakukan peningkatan server.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis maka ada beberapa kesimpulan yaitu:

1. Hasil kuesioner yang diisi oleh nasabah Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung yang telah dilayani minimal 6 bulan bahwa yang masuki kedalam kategori kuadaran I yaitu prioritas utama yang harus adanya peningkatan karena nasabah merasa memuaskan adalah atribut kapasitas ruang tunggu di Bank BRI Cabang Soekarno Hatta memadai, jumlah mesin ATM yang memadai, mesin ATM berfungsi dengan baik, jumlah karyawan yang memadai untuk melayani nasabah, kecepatan pelayanan nasabah terhadap nasabah, dan Nasabah merasa dimudahkan dengan layanan *e-banking*.
2. Usulan peningkatan kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung sebagai berikut:
 - a. Penambahan tempat duduk, tenda dan kursi untuk ruang tunggu pelayanan *customer service*, *teller*.
 - b. Menyediakan tempat tunggu untuk nasabah yang akan menggunakan mesin ATM.
 - c. Melakukan perawatan mesin ATM setiap 2 (dua) minggu sekali, dan menyediakan fasilitas untuk laporan keluhan nasabah.
 - d. Membuat penjadwalan *shift*, melakukan *training* 2 (dua) bulan sekali untuk karyawan *customer service* dan *teller*, dan menetapkan waktu pelayanan.
 - e. Membuat penjadwalan untuk *maintenance* aplikasi *e-banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Nugraha, R. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance Analysis* * (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional*, 1(3).
- Misrah, Barasandji, S., dan Pawal, E. (2013). Peningkatan Kemampuan Siswa Membuat Kalimat Tanya melalui Teknik 5W 1H di Kelas IV SD Inpes Lobu Gio. *Jurnal Kreatif Tadulako Online*, 1 (4), 55-66.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi dan Chodilis. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk *Cornet* Produk PT.CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknik Industri Pertanian*. 18 (2).
- Syukri, S.. (2014). Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Universitas Islam Negeri*, 13 (2).
- Zeithaml, V.A., Parasuraman dan Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press.