

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KC CIPUTAT MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA DENGAN PENDEKATAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Bayu Akmal Walida¹, Alek²

Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Buddhi Dharma
Jalan Imam Bonjol No. 41, Tangerang, Indonesia
Email: ¹bayuwalida@gmail.com, ²alek.alek@ubd.ac.id

Abstrak

Pengoptimalan kinerja perusahaan merupakan salah satu upaya dari suatu industri yang bertumbuh, terutama pada industri layanan jasa. Melalui proses peningkatan kualitas produk dengan standar mutu hingga optimalisasi kualitas layanan yang sesuai dengan harapan konsumen adalah langkah-langkah yang dibangun oleh perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen. Sebagai langkah strategis dalam upaya peningkatan kualitas perusahaan diantaranya dengan menerapkan metode *Six Sigma* dan *Quality Function Deployment (QFD)* yang menerapkan tahapan-tahapan secara menyeluruh yang dikenal dengan *define, measure, analyze, improve, control (DMAIC)* yang menyajikan gambaran kuantitatif performa suatu perusahaan. Pada penelitian ini terdapat 13 *Critical To Quality (CTQ)* yang dibagi ke dalam 5 dimensi pelayanan mendapatkan nilai sigma pada masing-masing dimensi diantaranya *reliability* 3,17824, *responsiveness* 3,30894, *assurance* 3,31191, *empathy* 2,86581, dan *tangible* 3,67433. Hasil dari analisis menggunakan diagram pareto menunjukkan 6 *CTQ* yang dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan. Kemudian penyebab dari ketidaksesuaian prosedur pelayanan terdapat pada faktor *man, method, machine, material, dan environment* yang telah dianalisa menggunakan diagram *fishbone* pada tiap *CTQ*. *QFD* memberikan solusi dengan menyelaraskan hubungan antara aspek teknis yang diberikan perusahaan dan tingkat kepentingan konsumen, menghasilkan aspek teknis sistem proses pelayanan dengan performa terbaik dan aspek teknis sistem proses transaksi praktis sebagai usulan peningkatan kualitas pelayanan bagi Bank BTN KC Ciputat.

Kata Kunci

Usulan Peningkatan Kualitas, Six Sigma, Quality Function Deployment.

Latar Belakang

Salah satu tujuan bisnis yaitu memaksimalkan pendapatan, hal ini dapat dicapai ketika kegiatan operasionalnya telah berjalan secara optimal. Oleh karena itu, para pemimpin bisnis memiliki peranan penting dalam mengambil keputusan dalam membuat target pencapaian, efisiensi, dan optimalisasi. Perusahaan yang menggunakan kualitas sebagai alat strategi memiliki keunggulan kompetitif atas pesaing dalam hal keunggulan pasar karena tidak semua perusahaan dapat mencapai keunggulan kualitas. Strategi bisnis yang diambil untuk meningkatkan keunggulan dalam persaingan dapat dicapai melalui upaya perbaikan dan peningkatan kualitas [1].

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah sebuah bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memusatkan layanan keuangannya pada sektor hipotek atau biasa dikenal dengan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) baik yang bersubsidi maupun komersial. Tentunya, sebagai lembaga pelayanan jasa keuangan Bank BTN terus meningkatkan tingkat

pelayanan kepada nasabahnya, sesuai dengan tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diperkirakan akan terus meningkat setiap periodenya.

Suatu perusahaan mencapai *Six Sigma* jika terdapat 3,4 cacat per sejuta kesempatan. Semakin tinggi target sigma yang dicapai maka kinerja suatu sistem industri tersebut semakin membaik. Teknik analisis *Six Sigma* harus dapat mengukur efisiensi layanan perbankan bagi nasabah dan mengkonfirmasi harapan mereka atas layanan yang diberikan [2]. Dengan demikian, efisiensi pelayanan dapat sesuai dengan harapan nasabah, serta kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap bank dapat ditingkatkan [3].

Quality Function Deployment (QFD) merupakan salah satu metode yang dapat menunjang upaya peningkatan kualitas perusahaan dalam hal ini tentunya memiliki keselarasan dengan metode *Six Sigma*, yang mana di dalamnya terdapat perencanaan dan pengembangan secara sistematis sehingga memungkinkan perusahaan dalam merumuskan kebutuhan dan harapan konsumen secara jelas, sekaligus dapat mengevaluasi kemampuan teknis dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut [4].

Pada penelitian ini dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Ciputat menggunakan metode *Six Sigma* dengan pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)* agar mengetahui tingkat sigma, faktor-faktor penyebab terjadinya penyimpangan atau ketidaksesuaian prosedur pada proses pelayanan nasabah, dan memberikan usulan peningkatan layanan jasa perbankan Bank BTN KC Ciputat.

Metode Penelitian

Penerapan metode penelitian *Six Sigma* pada PT. Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk. Kantor Cabang Ciputat beralamatkan di Jl. Dewi Sartika Cipayung No. 21, Ciputat, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 4 Oktober 2021 hingga 5 November 2021. Proyek perbaikan *Six Sigma* terstruktur pada lingkup metode ilmiah, yang mengharuskan metode penyelidikan berdasarkan pengumpulan data empiris dan terukur dalam konteks teori atau penalaran tertentu [5]. Hal ini diwujudkan pada *Six Sigma* dalam siklus *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control (DMAIC)*, berikut adalah tahapannya:

1. *Define*
Menilai proyek saat ini terhadap tujuan strategis dan memastikan bahwa tujuan tersebut memiliki potensi untuk berkontribusi pada tujuan strategis. Pada tahap *define* diperlukan pemahaman atas keseluruhan proses kerja, khususnya konsumen dan pemasok proses (eksternal dan internal) perlu dipertimbangkan bersama dengan apa yang mereka dapatkan dari, atau berikan untuk proses tersebut.
2. *Measure*
Pengukuran terhadap elemen *Critical to Quality (CTQ)*. Tahap *measure* merupakan penilaian terhadap data-data yang telah dikumpulkan dan menjadi landasan atas pengolahan data pada tahap-tahap berikutnya, kemampuan sistem pengukuran sangat diandalkan pada tahap ini karena sebagai penentu yang membedakan ke tingkat yang sesuai dengan tujuan strategis.
3. *Analyze*
Menetapkan langkah-langkah proses yang menciptakan *value* bagi konsumen. Memahami semua penyebab potensial variasi dengan menggunakan *tools* seperti pareto dan analisis sebab akibat.
4. *Improve*
Sebagai hasil dari tahap *analyze* pada tahap ini keputusan untuk memberikan peningkatan kinerja dan perbaikan proses merupakan tujuan utama yang merupakan hasil implementasi gagasan perbaikan, modifikasi desain proses, dan membuat ketetapan atau standar sebagai validitas atas perancangan perbaikan yang direncanakan. Di dalamnya terdapat

solusi-solusi alternatif yang kemudian dipilih sebagai solusi perbaikan yang ditetapkan sebagai usulan utama perbaikan proses.

5. *Control*

Penerapan atas rancangan yang telah dibuat sebagai usulan perbaikan kemudian dijadikan fokus utama implementasi peningkatan kinerja. Perangkat kendali juga dijadikan usulan tambahan sebagai *tools* penilaian peningkatan kinerja terhadap sistem baru yang telah ditetapkan sebagai solusi atau usulan.

Pembahasan

Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

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

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,05)^2} = 109,09$$

Jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian dibulatkan menjadi 110 orang. Kemudian dilakukan uji validitas kuesioner dengan menggunakan uji korelasi *product moment*, pengujian tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi pada masing-masing kategori peratingan kuesioner.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{(n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2)(n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2)}}$$

Berikut adalah tabel hasil uji validitas pada masing-masing kategori peratingan kuesioner:

Tabel 1 Uji Validitas

Uji Validitas Kepentingan				Uji Validitas Kepuasan			
No. Kuesioner	r-xy	r-tabel	Status	No. Kuesioner	r-xy	r-tabel	Status
1	0,731	0,187	Valid	1	0,656	0,187	Valid
2	0,707	0,187	Valid	2	0,720	0,187	Valid
3	0,730	0,187	Valid	3	0,623	0,187	Valid
4	0,738	0,187	Valid	4	0,543	0,187	Valid
5	0,699	0,187	Valid	5	0,651	0,187	Valid
6	0,588	0,187	Valid	6	0,653	0,187	Valid
7	0,760	0,187	Valid	7	0,640	0,187	Valid
8	0,672	0,187	Valid	8	0,702	0,187	Valid
9	0,585	0,187	Valid	9	0,780	0,187	Valid
10	0,683	0,187	Valid	10	0,730	0,187	Valid
11	0,710	0,187	Valid	11	0,718	0,187	Valid
12	0,582	0,187	Valid	12	0,669	0,187	Valid
13	0,652	0,187	Valid	13	0,718	0,187	Valid

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas kuesioner penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi alat ukur.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada masing-masing kategori peratingan kuesioner:

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kepentingan		Uji Reliabilitas Kepuasan	
Koefisien Reliabilitas	Interpretasi	Koefisien Reliabilitas	Interpretasi
0,901	Sangat Tinggi	0,902	Sangat Tinggi

Hasil dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa data hasil kuesioner dapat dijadikan landasan yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan karena telah terbukti validitas dan reliabilitasnya.

1. *Define*

Diagram *SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer)* digunakan untuk membantu menyajikan informasi atas proses pelayanan pada Bank BTN KC Ciputat.

Tabel 3 *SIPOC*

<i>Supplier</i>	<i>Input</i>	<i>Process</i>	<i>Output</i>	<i>Customer</i>
<i>Customer Service & Teller</i>	Formulir data diri nasabah	Memeriksa kelengkapan data Menginput data ke dalam sistem	Formulir aplikasi terproses	Nasabah Bank BTN KC Ciputat
	Formulir aplikasi transaksi	Menyerahkan dokumen ke <i>Teller Service Head</i> Dokumen <i>approval</i> oleh <i>Teller Service Head</i>	<i>Update data nasabah & database system</i>	
	Data kelengkapan transaksi	Mencetak bukti transaksi nasabah Menyimpan dokumen transaksi ke dalam <i>Log File</i>	Arsip laporan transaksi	

Terdapat 13 *CTQ* terkait aspek pelayanan Bank BTN KC Ciputat diantaranya pelayanan tidak tepat waktu, tidak teliti memeriksa kelengkapan dokumen, lambat dalam melayani nasabah, lambat menghubungi nasabah saat dokumen kurang, lambat menghubungi nasabah saat kartu ATM/kredit, surat berharga, buku tabungan sudah jadi, karyawan tidak ramah, karyawan tidak profesional, karyawan tidak paham kesulitan dan masalah nasabah, karyawan tidak berpenampilan rapi, ruangan tidak nyaman, ruangan tidak bersih, formulir yang disediakan tidak jelas, teknologi yang digunakan usang.

2. *Measure*

Terkait aspek pelayanan nasabah Bank BTN KC Ciputat kemudian dirumuskan ke dalam 5 (lima) dimensi pelayanan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Hasil dari pemberian rating oleh responden ditotalkan dan dibagi atas keseluruhan jumlah peserta, sehingga mendapatkan hasil nilai rata-rata tanggapan responden. Hasil disajikan sebagai berikut:

Tabel 4 Dimensi *Reliability*

No.	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden		Pencapaian Kinerja	Nilai Gap
		Rating Kepentingan	Rating Kepuasan		
1.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	5,273	4,809	91,21%	8,79 %
2.	Ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang diserahkan (jenis tabungan, jumlah nominal, tanda tangan nasabah)	5,255	4,736	90,14%	9,86 %
Total rata-rata		5,264	4,773	90,67%	9,33 %

Tabel 5 Dimensi *Responsiveness*

No.	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden		Pencapaian Kinerja	Nilai Gap
		Rating Kepentingan	Rating Kepuasan		
1.	Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah	5,200	4,764	91,61%	8,39%
2.	Kecepatan karyawan dalam menghubungi nasabah ketika kelengkapan dokumen kurang	5,236	4,600	87,85%	12,15%
3.	Kecepatan karyawan dalam menghubungi nasabah ketika kartu ATM, kartu kredit, surat berharga, dokumen nasabah sudah jadi	5,209	4,627	88,83%	11,17%
Total rata-rata		5,215	4,664	89,43%	10,57%

Tabel 6 Dimensi *Assurance*

No.	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden		Pencapaian Kinerja	Nilai Gap
		Rating Kepentingan	Rating Kepuasan		
1.	Keramahan karyawan dalam melayani (tersenyum serta mengucapkan salam dan terima kasih)	4,982	4,755	95,44%	4,56%

2.	Profesionalitas karyawan dalam menangani nasabah (cepat, tanggap, dan mampu menjawab seluruh pertanyaan nasabah)	5,109	4,627	90,57%	9,43%
Total rata-rata		5,045	4,691	93,00%	7,00%

Tabel 7 Dimensi *Empathy*

No.	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden		Pencapaian Kinerja	Nilai Gap
		Rating Kepentingan	Rating Kepuasan		
1.	Karyawan memahami kesulitan nasabah (memberi bantuan)	5,073	4,636	91,40%	8,60%
Total rata-rata		5,073	4,636	91,40%	8,60%

Tabel 8 Dimensi *Tangible*

No.	Pernyataan	Rata-rata tanggapan responden		Pencapaian Kinerja	Nilai Gap
		Rating Kepentingan	Rating Kepuasan		
1.	Kerapian penampilan karyawan	4,891	4,636	94,80%	5,20%
2.	Kenyamanan ruangan	4,982	4,636	93,07%	6,93%
3.	Kebersihan ruangan	4,945	4,627	93,57%	6,43%
4.	Formulir yang disediakan baru (jelas)	4,745	4,464	94,06%	5,94%
5.	Fasilitas teknologi yang disediakan (<i>mobile banking, SMS banking, e-banking</i>)	5,273	4,609	87,41%	12,59%
Total rata-rata		4,967	4,595	92,58%	7,42%

Kemudian dilakukan perhitungan *DPMO* untuk mencari nilai sigma pada masing-masing dimensi pelayanan yang ada pada Bank BTN KC Ciputat saat ini. Nilai gap yang digunakan dalam perhitungan merupakan nilai konversi tingkat kualitas persentase pencapaian kinerja.

a. *DPMO* Dimensi *Reliability*

Total rata-rata nilai gap = 9,33% dikonversikan menjadi 9,33

$$DPO = \frac{9,33}{100 \times 2} = 0,04665$$

$$DPMO = 0,04665 \times 1.000.000 = 46.650$$

$$Sigma = NORMSINV \left(\frac{1.000.000 - 46.650}{1.000.000} \right) + 1,5$$

$$Sigma = 3,17824$$

b. *DPMO* Dimensi *Responsiveness*

Total rata-rata nilai gap = 10,57% dikonversikan menjadi 10,57

$$DPO = \frac{10,57}{100 \times 3} = 0,03523$$

$$DPMO = 0,03523 \times 1.000.000 = 35.230$$

$$Sigma = NORMSINV \left(\frac{1.000.000 - 35.230}{1.000.000} \right) + 1,5$$

$$Sigma = 3,30894$$

c. *DPMO Dimensi Assurance*

Total rata-rata nilai gap = 7,00% dikonversikan menjadi 7

$$DPO = \frac{7}{100 \times 2} = 0,03500$$

$$DPMO = 0,03500 \times 1.000.000 = 35.000$$

$$Sigma = NORMSINV \left(\frac{1.000.000 - 35.000}{1.000.000} \right) + 1,5$$

$$Sigma = 3,31191$$

d. *DPMO Dimensi Empathy*

Total rata-rata nilai gap = 8,60% dikonversikan menjadi 8,6

$$DPO = \frac{8,6}{100 \times 1} = 0,08600$$

$$DPMO = 0,08600 \times 1.000.000 = 86.000$$

$$Sigma = NORMSINV \left(\frac{1.000.000 - 86.000}{1.000.000} \right) + 1,5$$

$$Sigma = 2,86581$$

e. *DPMO Dimensi Tangible*

Total rata-rata nilai gap = 7,42% dikonversikan menjadi 7,42

$$DPO = \frac{7,42}{100 \times 5} = 0,01484$$

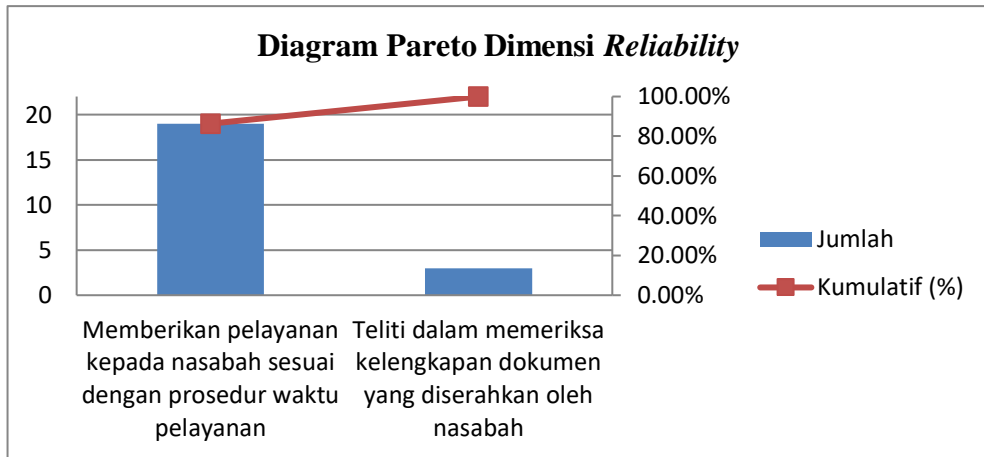
$$DPMO = 0,01484 \times 1.000.000 = 14.840$$

$$Sigma = NORMSINV \left(\frac{1.000.000 - 14.840}{1.000.000} \right) + 1,5$$

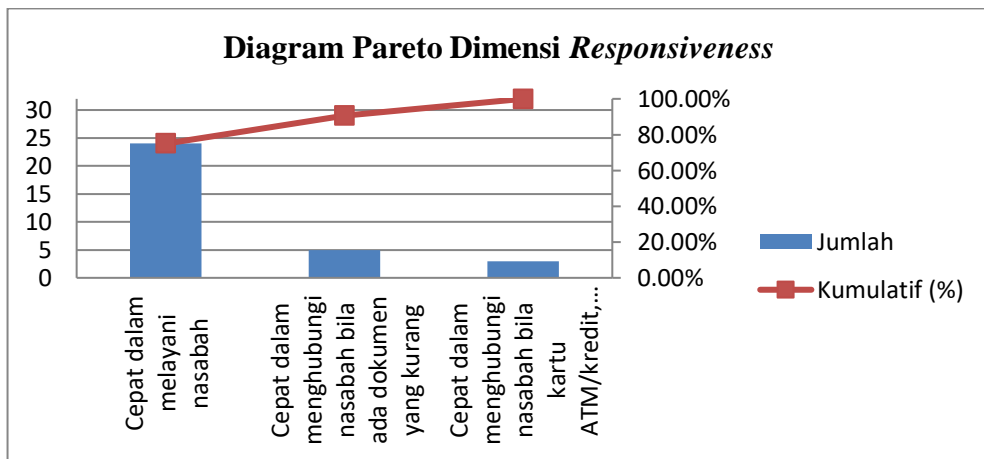
$$Sigma = 3,67433$$

3. *Analyze*

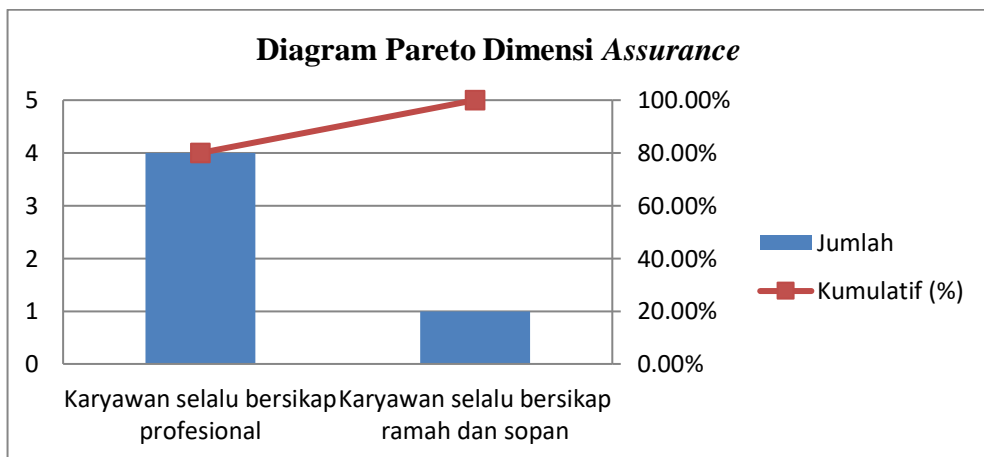
Analisa menggunakan diagram Pareto dilakukan pada masing-masing dimensi pelayanan Bank BTN KC Ciputat berdasarkan CTQ pada tiap dimensi tersebut.



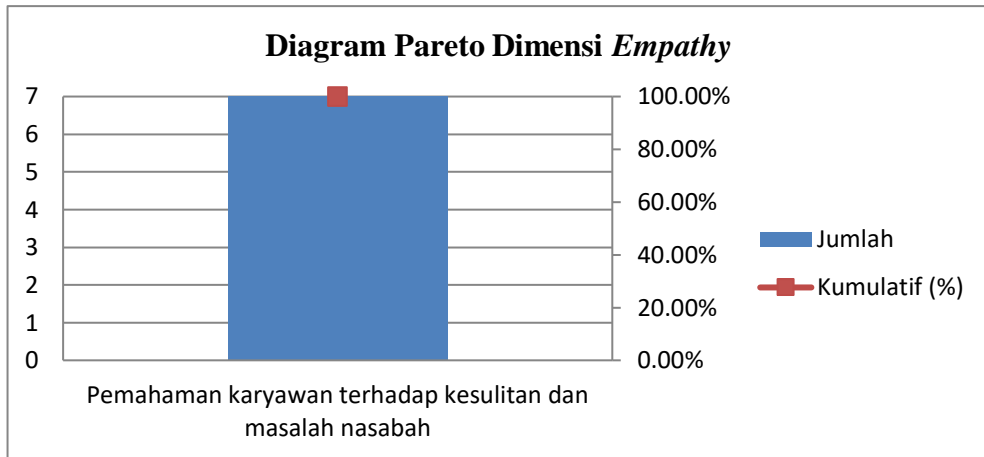
Gambar 1 Diagram Pareto Dimensi *Reliability*



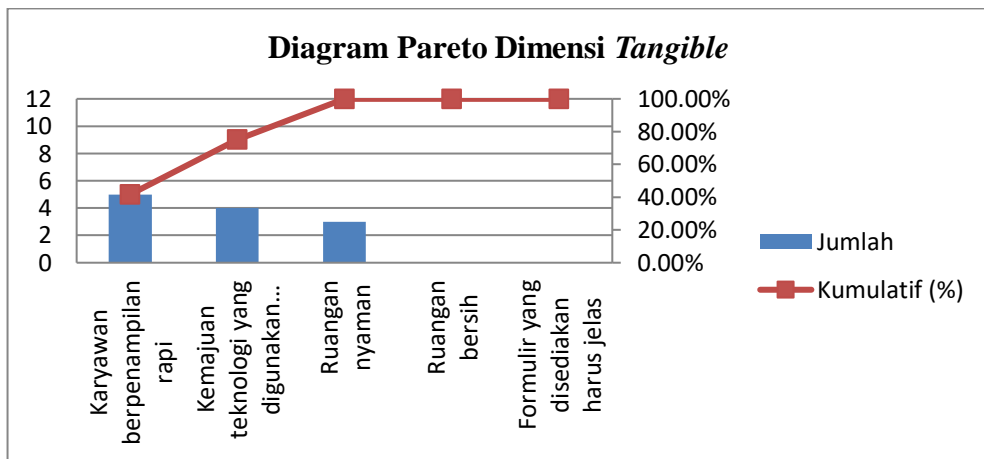
Gambar 2 Diagram Pareto Dimensi *Responsiveness*



Gambar 3 Diagram Pareto Dimensi *Assurance*

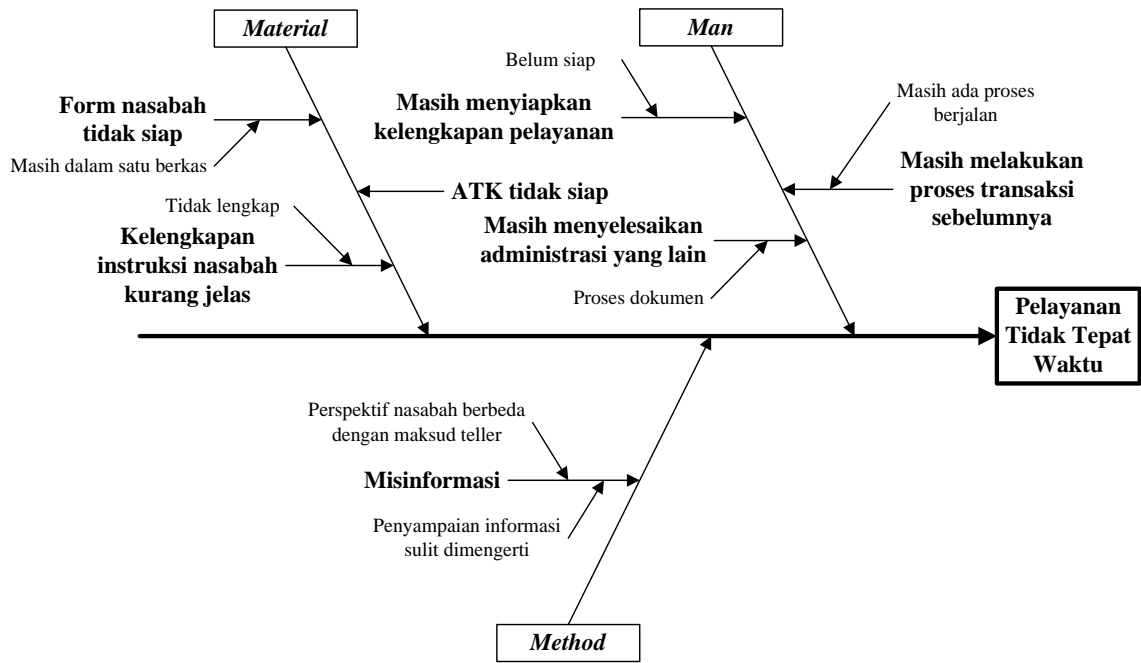


Gambar 4 Diagram Pareto Dimensi *Empathy*

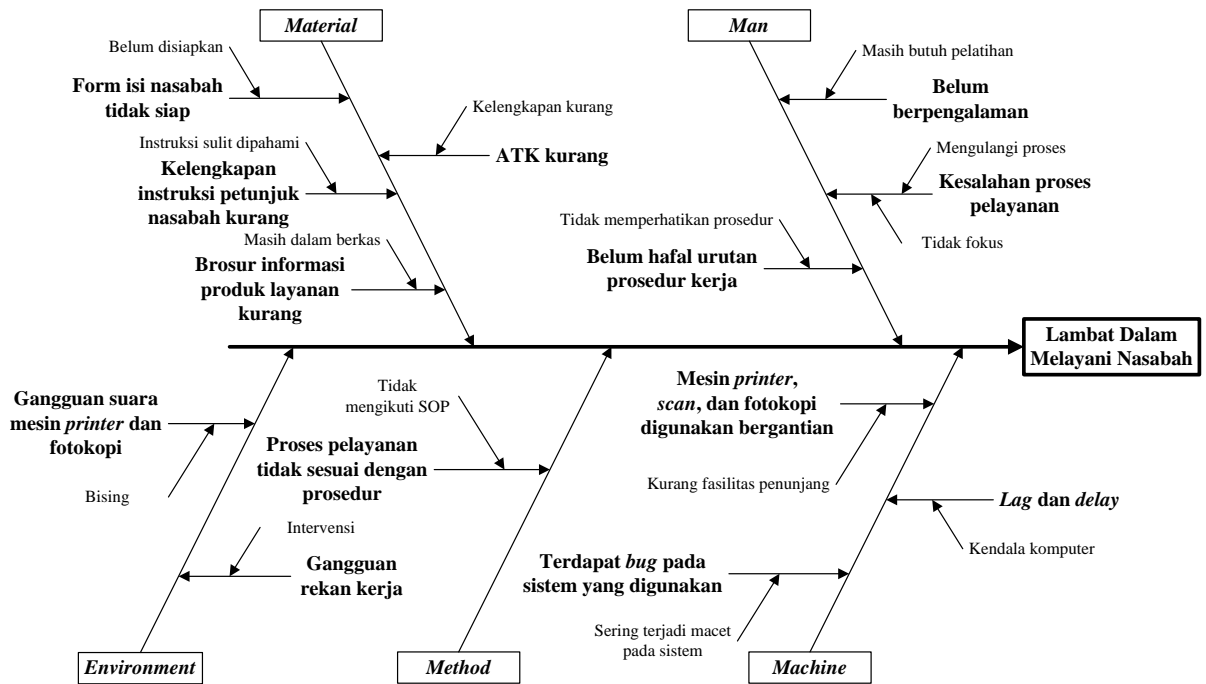


Gambar 5 Diagram Pareto Dimensi *Tangible*

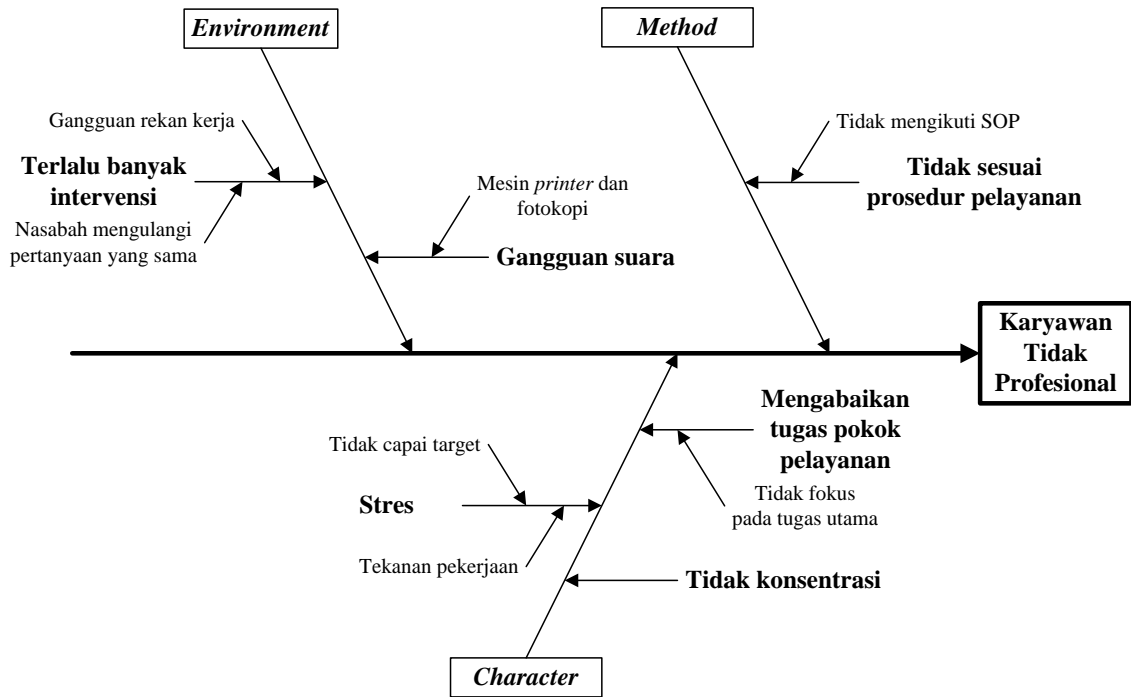
Diagram sebab akibat digunakan sebagai *tools* lanjutan yang dapat memberikan gambaran untuk langkah selanjutnya. Analisa dilakukan pada *CTQ* yang termasuk dalam prioritas perbaikan berdasarkan diagram pareto, dimana *CTQ* memiliki nilai persentase 80% atau mendekati.



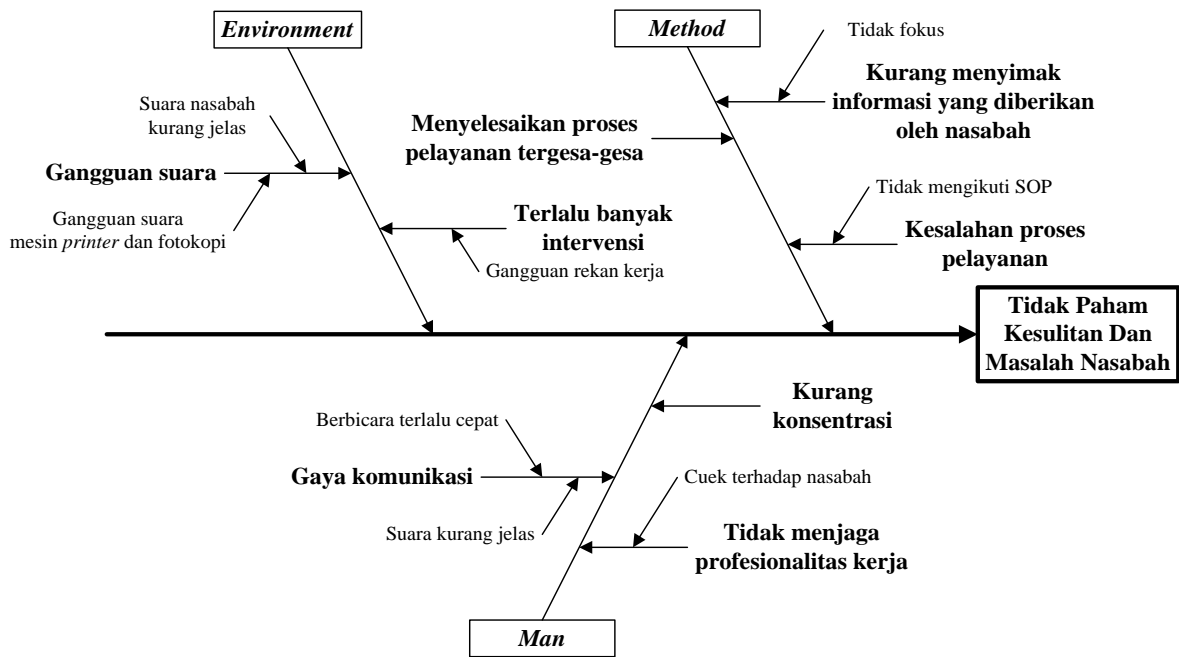
Gambar 6 Diagram *Fishbone* Pelayanan Tidak Tepat Waktu



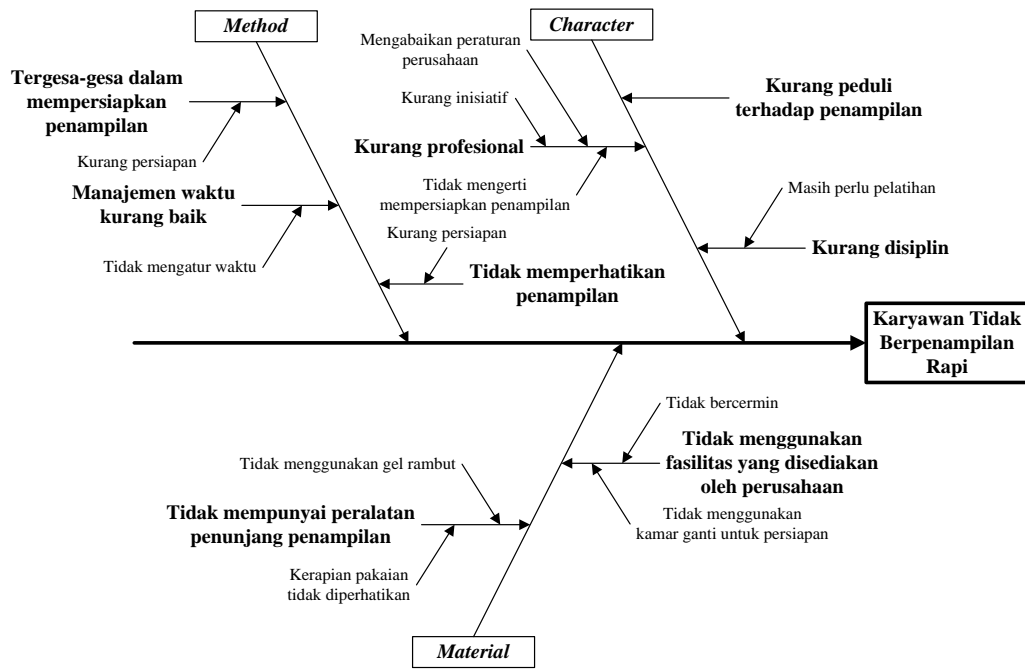
Gambar 7 Diagram *Fishbone* Lambat Dalam Melayani Nasabah



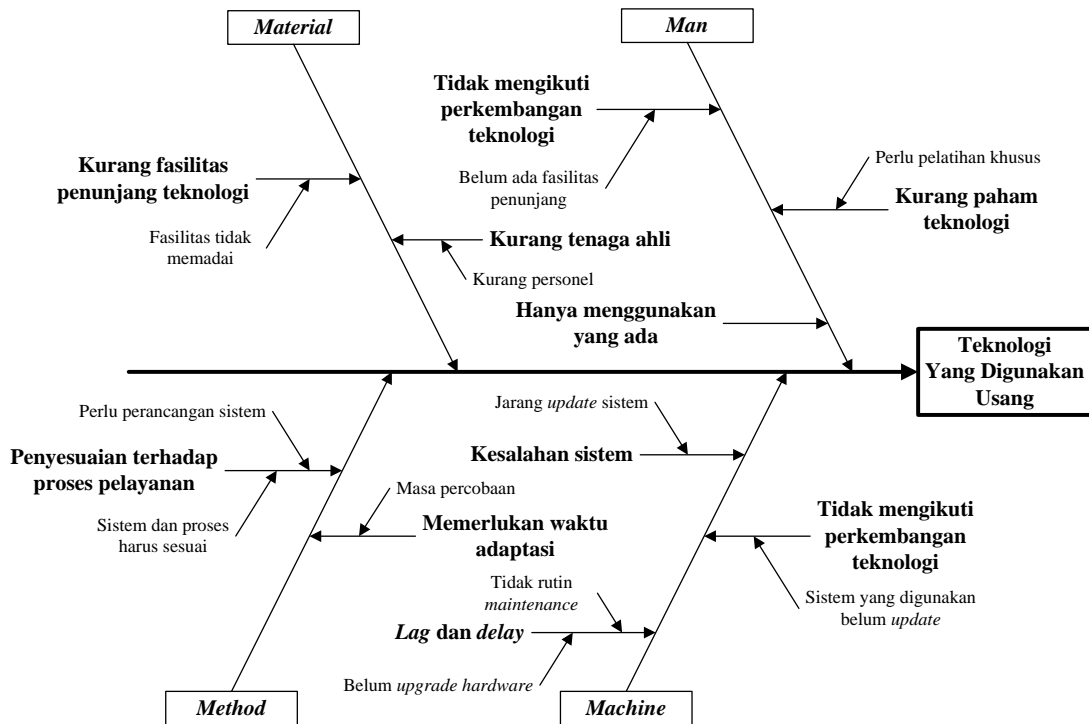
Gambar 8 Diagram *Fishbone* Karyawan Tidak Profesional



Gambar 9 Diagram *Fishbone* Tidak Paham Kesulitan Dan Masalah Nasabah



Gambar 10 Diagram *Fishbone* Karyawan Tidak Berpenampilan Rapi



Gambar 11 Diagram *Fishbone* Teknologi Yang Digunakan Usang

4. *Improve*

Tools yang digunakan pada tahap ini adalah *House of Quality (HOQ)* dari *Quality Function Deployment (QFD)*, *HOQ* berfungsi sebagai alat dalam menentukan solusi praktis dari hasil analisis. Tingkat kepentingan nasabah diperoleh dari hasil pemberian rating kepentingan

nasabah kemudian ditentukan dengan memberikan bobot kriteria dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)*.

Tabel 9 Kriteria Rating

Kriteria Rating					
Kriteria	Pakar			Geomean	Kriteria
	1	2	3		
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	1	1	1	1	Kecepatan karyawan dalam proses pelayanan nasabah
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	1	1	1	1	Profesionalitas karyawan dalam menangani nasabah
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	3	3	3	3	Karyawan memahami kesulitan nasabah
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	3	3	3	3	Kerapian penampilan karyawan
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	3	1	3	2,08	Kemajuan fasilitas teknologi yang disediakan
Kecepatan karyawan dalam proses pelayanan nasabah	1	1	1	1	Profesionalitas karyawan dalam menangani nasabah
Kecepatan karyawan dalam proses pelayanan nasabah	3	3	1	2,08	Karyawan memahami kesulitan nasabah
Kecepatan karyawan dalam proses pelayanan nasabah	3	3	3	3	Kerapian penampilan karyawan
Kecepatan karyawan dalam proses pelayanan nasabah	3	3	3	3	Kemajuan fasilitas teknologi yang disediakan
Profesionalitas karyawan dalam menangani nasabah	1	1	1	1	Karyawan memahami kesulitan nasabah
Profesionalitas karyawan dalam menangani nasabah	3	3	3	3	Kerapian penampilan karyawan
Profesionalitas karyawan dalam menangani nasabah	3	3	3	3	Kemajuan fasilitas teknologi yang disediakan
Karyawan memahami kesulitan nasabah	3	3	3	3	Kerapian penampilan karyawan
Karyawan memahami kesulitan nasabah	3	1	3	2,08	Kemajuan fasilitas teknologi yang disediakan
Kerapian penampilan karyawan	3	1	3	2,08	Kemajuan fasilitas teknologi yang disediakan

Seluruh nilai bobot perbandingan berpasangan pada masing-masing kriteria dijumlahkan berdasarkan kolomnya, kemudian bobot nilai masing-masing kriteria dikalikan pada tiap baris dan kolomnya menggunakan perkalian vektor, sehingga dapat diketahui nilai *eigen vector* pada setiap baris nilai bobot kriteria yang ada.

Tabel 10 Penjumlahan Bobot Kriteria

Kriteria	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,08
C2	1,00	1,00	1,00	2,08	3,00	3,00
C3	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00
C4	0,33	0,48	1,00	1,00	3,00	2,08
C5	0,33	0,33	0,33	0,33	1,00	2,08
C6	0,48	0,33	0,33	0,48	0,48	1,00
Jumlah	4,15	4,15	4,67	7,89	13,48	13,24

Tabel 11 *Eigen Vector* Normalisasi

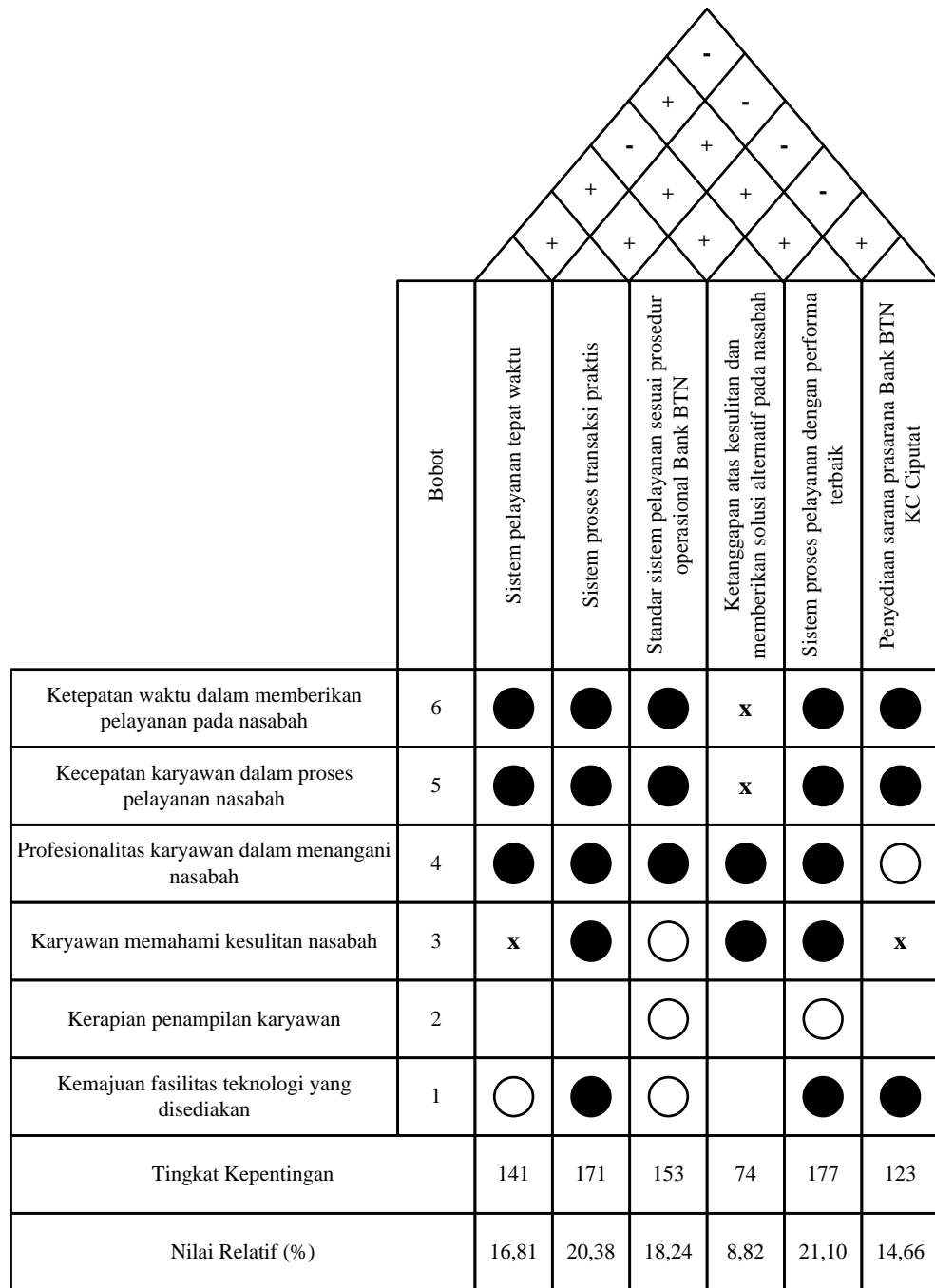
Kriteria	C1	C2	C3	C4	C5	C6	Total	<i>EVN</i>
C1	5,98	6,12	7,68	11,07	22,00	22,64	75,48	0,248
C2	6,12	5,98	7,06	10,59	19,68	21,65	71,07	0,234
C3	5,76	5,46	5,98	9,51	16,44	19,40	62,55	0,206
C4	4,13	4,30	4,49	5,98	12,43	15,53	46,84	0,154
C5	2,43	2,16	2,34	3,66	7,96	7,51	26,06	0,086
C6	1,94	1,86	2,11	3,57	5,82	7,06	22,35	0,073
Jumlah							304,36	

Perankingan kriteria keinginan nasabah secara berurutan disajikan pada tabel di bawah sebagai berikut:

Tabel 12 Ranking Bobot Kriteria

Kriteria	<i>EVN</i>	Ranking	Bobot Konversi
C1	0,248	1	6
C2	0,234	2	5
C3	0,206	3	4
C4	0,154	4	3
C5	0,086	5	2
C6	0,073	6	1

Pada bagian kanan gambar *House of Quality* di bawah ini tidak dimasukkan kolom pesaing atau kompetitor, hal ini dikarenakan pada penelitian ini tidak dilakukan perbandingan dengan kualitas kompetitor. Penelitian ini ditujukan pada peningkatan kualitas pelayanan nasabah melalui perspektif perbandingan antara rating kepentingan nasabah dan rating kebutuhan nasabah atas pelayanan Bank BTN KC Ciputat tanpa melibatkan kompetitor.



Gambar 12 House Of Quality

Dari hasil perhitungan nilai relatif diketahui bahwa aspek teknis sistem proses pelayanan dengan performa terbaik dan aspek sistem proses transaksi praktis merupakan dua aspek teknis yang paling besar nilai relatifnya dan dapat dijadikan rujukan sebagai usulan peningkatan kinerja pelayanan bagi pihak manajemen Bank BTN KC Ciputat.

5. *Control*

Terkait usulan aspek teknis yang didapatkan dari tahap *improve* yang kemudian akan menjadi usulan bagi pihak manajemen dan dapat diimplementasikan pada Bank BTN KC Ciputat, usulan teknis perbaikannya adalah sebagai berikut:

- a. Sistem proses pelayanan dengan performa terbaik

Sebagai upaya peningkatan aspek teknis sistem proses pelayanan dengan performa terbaik, usulan bagi pihak manajemen yaitu pengaplikasian *Key Performance Indicators (KPI)* terkait kepuasan nasabah sebagai alat ukur performa dari sistem proses pelayanan. Indikator ini dimaksudkan sebagai alat penilaian bagi karyawan yang disertakan dengan parameter kepuasan nasabah yaitu kuesioner kepuasan nasabah yang diterapkan pada akhir proses pelayanan sebagai masukan (eksternal) bagi pihak manajemen.

b. Sistem proses transaksi praktis

Aspek teknis sistem proses transaksi praktis dapat dikategorikan ke dalam inovasi pelayanan, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini pihak manajemen mampu mendorong inovasi-inovasi pelayanan perbankan dalam hal kepraktisan. Sistem proses transaksi praktis yang paling dekat dengan kegunaannya dalam kegiatan perbankan yaitu *mobile banking* dan *e-banking*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank BTN KC Ciputat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja Bank BTN KC Ciputat dibagi ke dalam 5 (lima) dimensi pelayanan di mana telah didapatkan nilai tingkat sigma pada masing-masing dimensi pelayanan yaitu pada dimensi *Reliability* sebesar 3,17824, dimensi *Responsiveness* sebesar 3,30894, dimensi *Assurance* sebesar 3,31191, dimensi *Empathy* sebesar 2,86581, dan dimensi *Tangible* sebesar 3,67433.
2. Faktor-faktor penyimpangan dan ketidaksesuaian prosedur pada proses pelayanan nasabah di Bank BTN KC Ciputat diantaranya adalah faktor *man* yaitu kurangnya menjaga profesionalitas dalam melaksanakan tugas, faktor *method* yaitu melakukan proses pelayanan tidak mengikuti standar prosedur yang ada, faktor *machine* yaitu fasilitas penunjang pelayanan kurang memadai, dan terdapat *bug* sistem pelayanan yang menyebabkan terjadinya *lag* dan *delay*, faktor *material* yaitu kurangnya kelengkapan bahan penunjang pelayanan, dan faktor *environment* yaitu masih adanya gangguan suara dan intervensi yang menghambat proses pelayanan.
3. Peningkatan kualitas layanan jasa perbankan Bank BTN KC Ciputat menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* mendapatkan dua aspek teknis sebagai solusi alternatif utama yang dijadikan usulan kepada pihak manajemen Bank BTN KC Ciputat diantaranya adalah aspek teknis sistem proses pelayanan dengan performa terbaik yaitu dengan mengaplikasikan *Key Performance Indicators (KPI)* yang berfokus pada kualitas pelayanan dan penerapan kuesioner kepuasan pelanggan sebagai indikator dari eksternal (nasabah), dan aspek teknis yang kedua adalah aspek teknis sistem proses transaksi praktis yaitu dengan melakukan inovasi pada *mobile banking* dan *e-banking* dengan peningkatan fasilitas teknologi *mobile form* dan *e-form* sebagai formulir pengajuan *online*.

Referensi:

- [1] Lindauer, R., Zak, L. 2018. *Ethics of Quality (1st ed)*. bookboon.com.
- [2] Tejaningrum, A. 2018. Service Quality of Banking Credit Base on Six-Sigma Method. *The International Conference of Organizational Innovation, KnE Social Sciences, pages 716–725. DOI 10.18502/kss.v3i10.3417*.
- [3] Lindauer, R. 2017. *Modern Risk Management Remarks (1st ed)*. bookboon.com
- [4] Puspita, S., A., Lukmandono. 2019. Analisa Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Quality Function Deployment (Studi Kasus PT.Bank X). *eJurnal Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (Itats) Jurnal Senopati Vol.1, No.1, 30-40*.
- [5] Knowles, G. 2020. *Six Sigma (1st ed)*. bookboon.com.