

SKRIPSI

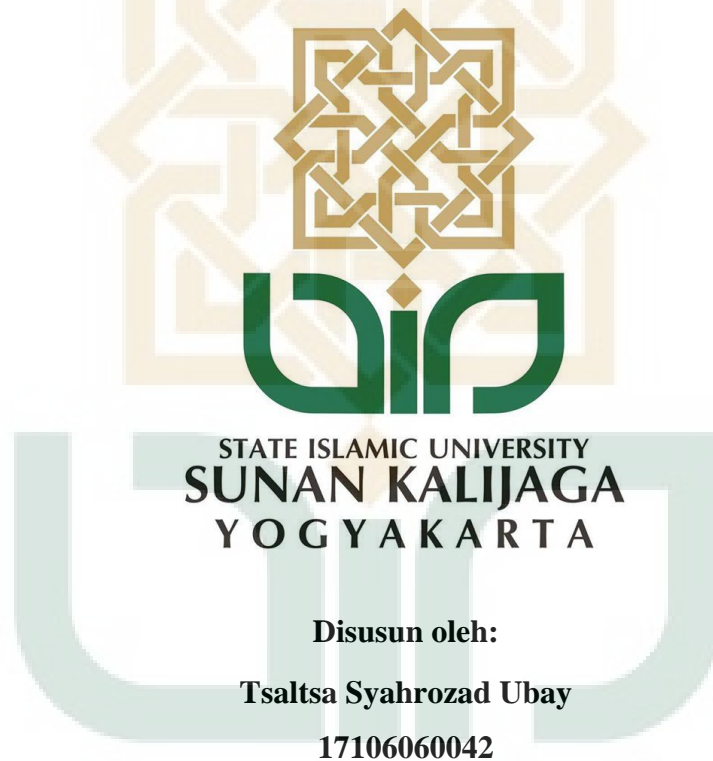
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) BERDASARKAN
DIMENSI *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*)**

(Studi Kasus: KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-569/Un.02/DST/PP.00.9/03/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Dimensi Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus: KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TSAL TSA SYAHROZAD UBAY
Nomor Induk Mahasiswa : 17106060042
Telah diujikan pada : Kamis, 24 Februari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 623044ae87E3b



Penguji I
Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 62303d22deba6



Penguji II
Herninanjati Paramawardhani, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 62300b720c484



Yogyakarta, 24 Februari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6231466901ba4

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan melakukan perbaikan makanan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Tsaltsa Syahrozad Ubay

NIM : 17106060042

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Berdasarkan Dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) (Studi Kasus: KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Februari 2022

Pembimbing,



Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.

NIP. 19801025 200604 1 001

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsaltsa Syahrozad Ubay
NIM : 17106060042
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) berdasarkan Dimensi *Service Quality* (*SERVQUAL*) (Studi Kasus: KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon)**" adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya pihak manapun kecuali untuk bagian tertentu sebagai bahan acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 24 Februari 2022

Yang Menyatakan,



Tsaltsa Syahrozad Ubay

NIM. 17106060042

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(Q.S. Al-Mujadalah : 11)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

(Q.S. Al-Baqarah : 216)

“Barangsiapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR Muslim, no. 2699)

“Barangsiapa yang menginginkan (kebahagiaan) dunia, maka hendaknya dengan ilmu. Dan barangsiapa yang menginginkan (kebahagiaan) akhirat, maka hendaknya dengan ilmu. Dan barangsiapa yang menginginkan keduanya, maka hendaknya dengan ilmu.”

(Manaqib Asy Syafi'i, 2/139)

"Angin tidak berembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya."

Ali bin Abi Thalib

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang di sekeliling saya yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan serta doa yang tiada henti.

Ayah dan Bunda

Ayah dan Bunda yang selalu mendoakan serta memberi dukungan baik materi maupun imateri selama menempuh studi hingga selesai.

Kakak Adik

Kakak-kakakku dan adik-adikku yang selalu memberikan dukungan serta menghibur di kala suntuk mengerjakan.

Teman Seperjuangan Klorin 2017

Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga angkatan 2017 yang telah bersama sejak awal melalui berbagai suka maupun duka dalam perjalanan menimba ilmu.

Keluarga Besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga

Segenap keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga, para dosen yang telah membimbing dan berbagi ilmu yang sangat bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) berdasarkan Dimensi *Service Quality* (SERVQUAL)” dengan baik walaupun tidak sempurna. Tak lupa sholawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa perubahan dalam kehidupan umat manusia hingga bisa menjadi seperti sekarang ini.

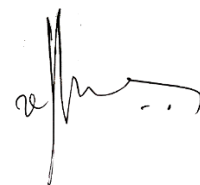
Disusunnya laporan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tentunya penulis tak luput dari berbagai kendala yang harus dihadapi, namun akhirnya semua ini dapat dilalui dengan baik berkat bantuan serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orangtuaku, Ayah Ubaedillah dan Bunda Masrokhah. Terima kasih atas doa serta dukungannya yang tiada henti.
2. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga sekaligus Dosen Penasehat Akademik serta Dosen Pembimbing Skripsi saya yang senantiasa dengan sabar memberikan arahan dan bimbingannya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Ibu Eni Munigar selaku HRD KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di BMT Al-Bahjah sekaligus membantu selama proses penelitian
4. Ibu Rieriz Rizqi Likaylasari selaku Kepala Divisi Operasional yang telah mengarahkan dan membimbing saya selama melakukan pengambilan data.
5. Bapak Mukhamad Abthal, S.E. selaku Kepala Cabang KSPPS BMT Al-Bahjah Arjawinangun yang telah membantu mengajukan ijin penelitian.
6. Teh Risma, Teh Syifa, Teh Yuli, Teh Umi, Mas Adri serta seluruh karyawan KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon yang telah menemani dan membantu selama proses pengambilan data.
7. Arda, Aldi, Bunbun, Fauzi, Ilham, Mila, Hamdan yang selalu ada dan membantu proses penyelesaian tugas akhir ini.
8. Seluruh teman-teman Klorin 2017 yang selalu mendukung
9. Seluruh tim Toko Rosalia Arjawinangun yang selalu menyemangati.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat banyak kekurangan dalam hal penulisan maupun substansi pada laporan tugas akhir ini. Semoga dengan dibuatnya laporan tugas akhir ini kelak dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 18 Januari 2022
Penulis,



Tsaltsa Syahrozad Ubay
NIM. 17106060042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1 Kualitas	12
2.2.2 Jasa.....	13
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	16
2.2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.2.6 <i>Fishbone Diagram</i>	20
2.2.7 Analisis 5W+1H	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1. Objek Penelitian	23

3.2.	Metode Pengumpulan Data	23
3.3.	Model Analisis Data	25
3.4.	Diagram Alir Penelitian.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1	Profil Perusahaan	34
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
4.1.3	Produk Layanan	35
4.2	Data Responden.....	37
4.3	Hasil Analisis	40
4.3.1	Pengumpulan Data	40
4.3.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
4.3.3	Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	47
4.3.4	Analisis <i>Fishbone Diagram</i>	48
4.3.5	Analisis 5W+1H.....	52
4.4	Pembahasan	54
4.4.1	<i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	54
4.4.2	<i>Fishbone Diagram</i>	59
4.4.3	5W+1H.....	63
4.5	Implikasi Manajerial.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Matriks IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	19
Gambar 2. 2 Fishbone Diagram	21
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	32
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	37
Gambar 4. 2 Data Usia Responden	38
Gambar 4. 3 Data Pekerjaan Responden.....	39
Gambar 4. 4 Data Jumlah Kunjungan Responden	39
Gambar 4. 5 Hasil Pengolahan Matriks IPA.....	47
Gambar 4. 6 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut T5.....	49
Gambar 4. 7 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut R3	50
Gambar 4. 8 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Rs3.....	51
Gambar 4. 9 Usulan Perbaikan Pembagian Area Parkir	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan	25
Tabel 3. 2 Keterangan Tingkatan Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik Tingkat Kepentingan	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Keandalan Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Jaminan Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Empati Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik Tingkat Kinerja	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keandalan Tingkat Kinerja	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap Tingkat Kinerja.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Jaminan Tingkat Kinerja.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Empati Tingkat Kinerja.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	46
Tabel 4. 13 Usulan Peningkatan Layanan Atribut T5.....	52
Tabel 4. 14 Usulan Peningkatan Layanan Atribut R3	52
Tabel 4. 15 Usulan Peningkatan Layanan Atribut Rs3.....	53
Tabel 4. 16 Ketentuan Satuan Ruang Parkir (SRP)	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2: Surat Pernyataan Pencantuman Nama Perusahaan.....	78
Lampiran 3: Surat Pernyataan Kesiapan Menjadi Narasumber	79
Lampiran 4: Transkrip Hasil Wawancara	80
Lampiran 5: Denah Parkir.....	82
Lampiran 6: Usulan Perbaikan Area Parkir	83
Lampiran 7: Usulan SOP Pengiriman Uang	84
Lampiran 8: Data Nilai Kuesioner Skala Kepentingan (<i>Importance</i>).....	85
Lampiran 9: Data Nilai Kuesioner Skala Kinerja (<i>Performance</i>).....	89
Lampiran 10: Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	93
Lampiran 11: Dokumentasi.....	94
Lampiran 12: Curriculum Vitae	95



ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena kualitas suatu jasa yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon merupakan industri perbankan yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, dalam pelaksanaannya BMT Al-Bahjah masih mendapatkan beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan diantaranya seperti proses pengajuan pembiayaan yang lama, prosedur survei untuk pembiayaan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, lahan parkir yang penuh sesak, dan beberapa keluhan lainnya. Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan bahwa nasabah masih merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan perlu dianalisis untuk mengetahui kepuasan nasabah, salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan survei kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut layanan yang perlu dijadikan prioritas perbaikan serta memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 97 responden untuk menilai 20 item pernyataan yang disusun berdasarkan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL). Hasil penilaian kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) yang diintegrasikan dengan fishbone diagram dan analisis 5W+1H. Metode IPA bertujuan untuk mengetahui atribut layanan yang dijadikan prioritas perbaikan, berikutnya penyebab kurang memuaskannya kualitas pelayanan dianalisis menggunakan fishbone diagram, setelah diketahui penyebab dari setiap permasalahan selanjutnya dilakukan analisis 5W+1H untuk mencari usulan perbaikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut layanan yang perlu dijadikan prioritas perbaikan yaitu atribut T5 (BMT memiliki area parkir yang luas, aman dan nyaman), atribut R3 (Karyawan berusaha tidak melakukan kesalahan dalam melayani mitra), dan atribut Rs3 (Karyawan tidak membiarkan mitra menunggu terlalu lama untuk dilayani).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, IPA, SERVQUAL, Fishbone Diagram, 5W+1H*

ABSTRACT

Service quality was very crucial because the quality of a service provided by the company affects customer satisfaction. KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon is a banking industry that is closely related to customer satisfaction, in its implementation BMT Al-Bahjah still gets several complaints about the services, such as the long financing application process, sometimes survey procedures do not match the scheduled time, crowded parking lots, and a few other complaints. These complaints indicates that customers are still not satisfied with the services provided, so that the quality of service needs to be analyzed to determine customer satisfaction, ways that the company can do is with a customer satisfaction survey. This study aims to determine the service attributes that need to be prioritized for improvement and provide suggestions for improvements to improve service quality. Data were collected by distributing questionnaires to 97 respondents to assess 20 statement items based on the SERVQUAL dimensions. The results of the questionnaire were then analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) method which was integrated with fishbone diagrams and 5W+1H. The IPA method aims to determine the service attributes that are prioritized for improvement, then the causes of the unsatisfactory service quality are analyzed using a fishbone diagram, then the causes of each problem are analyzed using 5W+1H to find suggestions for improvement. The results of this study indicate that there are 3 service attributes that need to be prioritized for improvement, namely T5 (BMT has a large, safe and comfortable parking area), R3 (Employees try not to make mistakes in serving customers), and Rs3 (Employees do not leaving partners waiting too long to be served).

Keywords: *Service Quality, IPA, SERVQUAL, Fishbone Diagram, 5W+1H*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini industri jasa terus bertumbuh dan berkembang menjadi semakin beragam jenisnya. Kondisi persaingan yang semakin ketat, menjadikan perusahaan harus memperhatikan salah satu hal penting yaitu masalah kualitas layanan. Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting pada industri jasa baik bagi perusahaan maupun pelanggan karena kualitas suatu jasa yang diberikan perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan harus dapat memahami apa saja aspek-aspek yang dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan. Selain itu, perusahaan juga harus menghasilkan kinerja yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan agar pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan harus menyadari bahwa pelanggan yang loyal (memiliki rasa setia) kepada perusahaan merupakan salah satu kunci tercapainya kesuksesan bagi perusahaan (Candrianto, 2021)

Kualitas layanan merupakan suatu perbandingan antara kualitas layanan yang dipersepsikan dan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Apabila kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna sama atau lebih besar dari kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tersebut baik atau memuaskan (Jazuli *et al.*, 2020). Pelanggan yang puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan akan berpotensi menjadi pelanggan yang loyal, yaitu pelanggan yang menggunakan produk atau jasa perusahaan secara terus-menerus. Selain itu mereka juga berpotensi akan memberikan informasi kepada

orang lain tentang pengalaman yang dirasakannya atas kinerja perusahaan, sehingga dapat meningkatkan citra baik perusahaan dan berpotensi menarik pelanggan lainnya. Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena kepuasan pelanggan berimplikasi pada perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas dari produk atau jasa yang diberikan perusahaan harus selalu ditingkatkan agar pelanggan senantiasa merasa puas dan dapat tetap loyal kepada perusahaan (Candrianto, 2021).

Mengukur kepuasan pelanggan akan sangat bermanfaat bagi perusahaan. Umpan balik dari pelanggan baik secara langsung maupun dari keluhan pelanggan merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Perusahaan yang memiliki dukungan dari pelanggan yang loyal (memiliki rasa setia) dapat meningkatkan kinerja produk atau layanan dari perusahaan sampai pengguna akhir (Rangkuti, 2006).

Industri perbankan atau lembaga keuangan merupakan contoh perusahaan jasa yang kental akan interaksinya dengan nasabah, sehingga kualitas pelayanan di lembaga keuangan juga penting untuk diperhatikan guna mengukur kepuasan nasabah, tak terkecuali pada lembaga keuangan berupa BMT atau *Baitul Maal wat Tamwiil* yang merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang umumnya berbadan hukum koperasi dimana kegiatan usahanya bergerak dalam bidang simpanan, pinjaman, dan pembiayaan yang sesuai dengan konsep syariah. BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki sebuah ciri khusus yaitu kegiatan yang dilakukan berorientasi pada profit (*profit oriented*) dengan baituttamwiilnya dan juga berorientasi pada sosial (*social oriented*) dengan baitulmaalnya (Tho'in, 2011).

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Al-Bahjah Cirebon merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang beralamatkan di Jl. Pangeran Cakrabuana, Blok Jl. Gudang Air No. 179, Sendang, Kec. Sumber, Cirebon, Jawa Barat. Produk layanan yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Al-Bahjah secara umum terbagi menjadi dua jenis layanan yaitu simpanan dan pembiayaan. Produk layanan berupa simpanan terbagi menjadi 4 (empat) jenis yaitu SimpananQu (reguler), Simpanan UmrohQu, Simpanan QurbanQu, dan Simpanan SekolahQu. Sedangkan untuk produk layanan pembiayaan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis akad yaitu *Murabahah*, *Mudharabah*, dan *Musyarakah*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KSPPS BMT Al-Bahjah cabang di Arjawinangun masih terdapat beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan di BMT diantaranya seperti proses pengajuan pembiayaan yang lama, prosedur survey untuk pembiayaan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, lahan parkir tercampur dengan pengunjung lainnya, dan beberapa keluhan lainnya.

Dengan didapati adanya keluhan-keluhan di BMT Al-Bahjah cabang Arjawinangun, hal tersebut menjadi pemicu (*trigger*) bahwa di KSPPS BMT Al-Bahjah pusat memungkinkan terdapat lebih banyak lagi keluhan dikarenakan jumlah nasabah yang lebih banyak serta rata-rata transaksi harian yang lebih tinggi aktifitasnya dibandingkan dengan KSPPS BMT Al-Bahjah cabang Arjawinangun sehingga memungkinkan adanya lebih banyak keluhan. Oleh karena itu peneliti melakukan survei kepuasan pelanggan di KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon. Keluhan-keluhan yang didapatkan dari nasabah dapat menjadi indikasi bahwa nasabah masih merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan karena realita pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan

apa yang diharapkan oleh nasabah. Jika keluhan-keluhan ketidakpuasan pelanggan ini tidak segera ditangani dapat menurunkan loyalitas nasabah, dan bukan suatu hal yang mustahil jika di kemudian hari nasabah akan berpindah ke industri jasa keuangan lainnya yang dianggap lebih memuaskan atau dapat memenuhi harapannya. Dengan demikian, perusahaan perlu melakukan peningkatan kualitas layanan yang diberikan supaya nasabah tetap loyal dengan perusahaan.

Menurut Prajogo dan McDermott (2011) metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan perusahaan untuk mendapatkan informasi tentang atribut-atribut perusahaan yang perlu untuk ditingkatkan, sehingga metode ini dapat digunakan untuk membantu memetakan kualitas layanan yang kurang memuaskan dan perlu diperbaiki dalam penelitian ini. Selanjutnya untuk mencari akar permasalahan yang menjadi penyebab dari atribut layanan yang kurang memuaskan dilakukan dengan menggunakan metode *fishbone diagram* guna mengurutkan dan menggambarkan keterhubungan antara faktor-faktor yang saling berpengaruh dalam sebuah proses sehingga membantu dalam mengkategorikan penyebab potensial suatu masalah (Cox dan Sandberg, 2018). Sedangkan untuk memberikan usulan perbaikan metode yang dapat digunakan adalah analisis 5W+1H yang bertujuan untuk mengetahui penanganan atas setiap akar permasalahan serta tindakan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan (Gaspersz, 2005).

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti akan menganalisis kualitas layanan dari KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan kuesioner yang dibuat berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman *et al.* (1988), kemudian setiap atribut yang

menjadi prioritas perbaikan akan dianalisis menggunakan *Fishbone Diagram* untuk mengetahui akar penyebab masalah kualitas pelayanan, selanjutnya untuk usulan perbaikan dalam penelitian ini dibuat menggunakan metode analisis 5W+1H.

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut-atribut layanan KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan?
2. Apa saja cara untuk meningkatkan kualitas layanan KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon yang perlu dilakukan perbaikan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut-atribut layanan dari KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan
2. Memberikan usulan untuk peningkatan kualitas layanan KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon yang perlu dilakukan perbaikan

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon tentang jenis layanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

2. Memberikan informasi kepada KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon tentang usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan yang perlu dilakukan perbaikan

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak melebar maka penelitian perlu adanya batasan masalah penelitian yaitu responden dalam penelitian ini merupakan nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon dan telah melakukan transaksi minimal 3 kali

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun penulisan dari penelitian ini menggunakan sistematik sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang bertujuan untuk memberi gambaran tentang isi dari laporan tugas akhir ini.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan juga berisi tentang teori, metode, dan prinsip yang terkait dengan analisis kualitas pelayanan jasa.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, objek penelitian, responden penelitian, data yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta diagram alir penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengumpulan data serta pengolahan data yang dilakukan dengan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dalam bab ini dilakukan perhitungan GAP yang kemudian ditransformasikan kedalam diagram kartesius kuadran IPA guna mengetahui atribut pelayanan mana yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Setelah atribut prioritas diketahui selanjutnya dilakukan analisis menggunakan *fishbone diagram* kemudian melakukan analisis 5W+1H untuk usulan perbaikan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang menjawab tujuan dilakukannya penelitian ini. Selain itu, bab ini juga berisi saran untuk perusahaan dalam upaya melakukan perbaikan kualitas layanan



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan di KSPPS BMT Al-Bahjah yang perlu dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan metode IPA adalah atribut T5 (BMT memiliki area parkir yang luas dan aman), atribut R3 (Karyawan berusaha tidak melakukan kesalahan dalam melayani mitra), dan atribut Rs3 (Karyawan tidak membiarkan mitra menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan).
2. Usulan perbaikan yang diberikan penulis kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dari tiap-tiap atribut adalah sebagai berikut:

- a) Atribut T5 (BMT memiliki area parkir yang luas dan aman)

Membuat plang/rambu untuk memisahkan area parkir khusus pengunjung BMT dengan pengunjung lainnya.

- b) Atribut R3 (Karyawan berusaha tidak melakukan kesalahan dalam melayani mitra)

Melakukan pengecekan ulang untuk memastikan data yang terlibat dalam proses transaksi sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, menghitung ulang jumlah uang yang diterima dari nasabah maupun diberikan kepada nasabah agar tidak terjadi kesalahan nominal, menerapkan SOP tata cara transfer yang lebih terperinci untuk meminimalisir kesalahan transaksi.

- c) Atribut Rs3 (Karyawan tidak membiarkan mitra menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan)

Mengubah *layout* meja pelayanan teller dengan mengganti bagian depan meja menggunakan kaca transparan atau mengganti kursi duduk teller dengan kursi yang lebih tinggi, melakukan pengadaan mesin pemanggil antrian digital untuk memudahkan dalam proses antrean agar lebih efektif dan efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu untuk menentukan usulan perbaikan dari setiap atribut prioritas perbaikan dapat dilakukan dengan metode lainnya seperti metode TRIZ. Dengan menggunakan metode-metode tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon demi meningkatkan rasa puas agar asabah/mitra senantiasa loyal terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Cox, M., & Sandberg, K. (2018). Modeling Causal Relationships in Quality Improvement. *Current Problems in Pediatric and Adolescent Health Care*, 48(7), 182–185. <https://doi.org/10.1016/j.cppeds.2018.08.011>
- Direkur Jenderal Perhubungan Darat. (1996). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir* (Vol. 1, Issue 1, p. 41).
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010). *Juran's Quality Handbook 6th Edition*. In *McGraw-Hill* (Sixth Edit, Vol. 1, Issue 3).
- Karatepe, O. M., Yavas, U., & Babakus, E. (2005). Measuring service quality of banks: Scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 12(5), 373–383. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2005.01.001>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Pearson Education, Inc.*
- Lemeshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. John Wiley & Sons.
- Maswadeh, S. N. (2015). An Evaluation of SMEs Satisfaction Toward Jordanian Islamic Banks Service Quality. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 86–94. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00463-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00463-3)
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan

- Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10.
<https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
<https://doi.org/10.1049/el:19850169>
- Prajogo, D. I., & McDermott, P. (2011). Examining competitive priorities and competitive advantage in service organisations using Importance-Performance Analysis matrix. *Managing Service Quality*, 21(5), 465–483.
<https://doi.org/10.1108/09604521111159780>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Costumer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduansyah, R., Profita, A., & Tambunan, W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28–36.
<https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3011>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 73.
<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.73-89>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. ANDI.

- Vera, J., & Trujillo, A. (2013). Service quality dimensions and superior customer perceived value in retail banks: An empirical study on Mexican consumers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20(6), 579–586. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.06.005>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.). Indeks.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Yusendra, M. A. E., & Kurniawansyah. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pt . Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Manajemen Magister*, 02(02), 142–158.

