

ANALISIS KINERJA BANK SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN MENGGUNAKAN METODE MIPA (*MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Siti Nandiroh^{1*}, Suranto², Rizqia Fuad Gisjmar³

^{1,2,3} Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Email: Siti.Nandiroh@ums.ac.id

Abstrak

Perbankan memiliki peran yang sangat kuat dalam peningkatan usaha ekonomi kerakyatan. Parameter yang digunakan ialah dengan meningkatnya tingkat ekonomi yang diiringi dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap usaha perbankan. Oleh sebab itu diperlukan suatu analisis terhadap kinerja bank sebagai upaya peningkatan mutu layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA). MIPA dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi perusahaan utama dengan performansi perusahaan pembanding. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner untuk pengunjung. Pengolahan data pada metode ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan skor kinerja dan kepentingan, perhitungan indeks performansi relatif, pemetaan mutu layanan MIPA, dan analisis hasil pengolahan data. Hasil pengolahan data menggunakan MIPA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru cukup memuaskan dilihat dari pemetaan mutu layanan MIPA. Prioritas perbaikan dilakukan dari kuadran III terdapat 5 atribut, kuadran IV terdapat 5 atribut, kuadran II terdapat 3 atribut, dan kuadran I terdapat 10 atribut. Usaha perbaikan kualitas layanan yang harus ditingkatkan adalah supervisor harus menjadi leader yang baik bagi karyawan, supervisor dapat meningkatkan kualitas SDM karyawan, tata letak ruangan perlu ditinjau kembali yaitu perlu adanya penambahan toilet untuk nasabah, fasilitas e-banking perlu diperhatikan sehingga transaksi dapat dilakukan lebih baik, fasilitas kartu ATM perlu ditinjau agar dapat digunakan dalam pelayanan umum, menjaga kepercayaan nasabah dalam kerahasiaan data, penyimpanan dana, dan barang berharga nasabah, manajemen BCA Unit Solo tetap menjaga lingkungan bank yang kondusif.

Kata kunci: bank, kualitas, pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap hal yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah penggunaan jasa atau produk. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

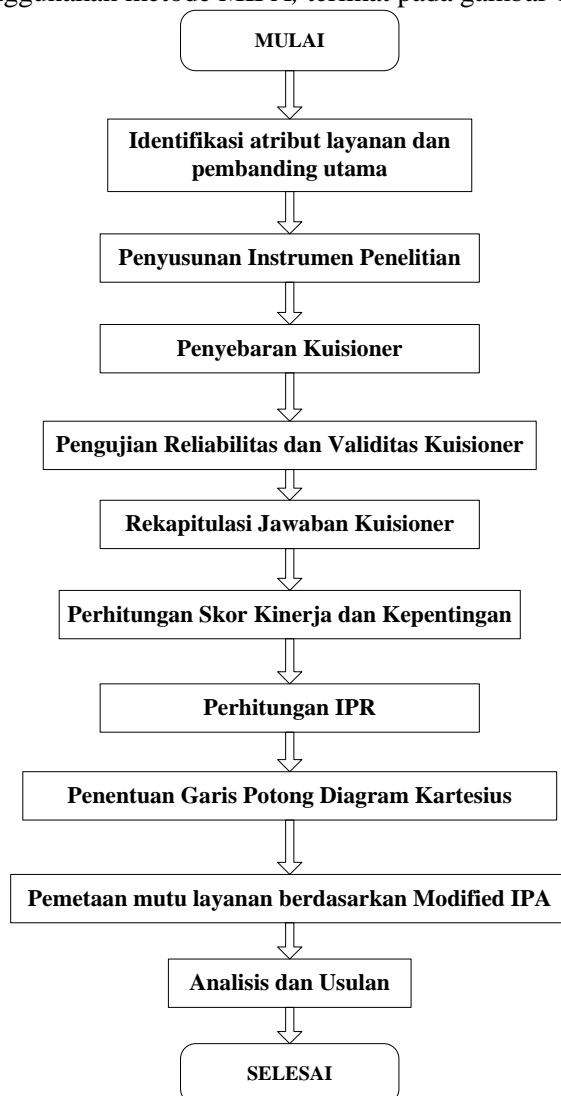
Pelayanan publik yang digunakan antara lain adalah bank. Sehingga kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi bank, dapat di uji kinerjanya berdasarkan persepsi dan harapan dari konsumen. Dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan bank, digunakan kasus di bank BCA dan Bank Mandiri Solo Baru. Teknik yang digunakan adalah dengan metode *Modified Importance Performance Analysis* karena metode ini mudah dipahami, serta hasil analisis digambarkan dalam bentuk diagram sehingga dalam menentukan tingkat prioritas perbaikan akan lebih terarah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode *Modified Importance Performance Analysis* adalah pengembangan dari metode IPA. Jika metode IPA mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari sebuah perusahaan berdasarkan dua kriteria yang digunakan oleh konsumen dalam memberikan

keputusan yaitu tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) sedangkan *modified importance performance analysis* dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi perusahaan utama dengan performansi perusahaan perbandingan.

Langkah penelitian menggunakan metode MIPA, terlihat pada gambar 1 berikut ini,



Gambar 1. Flowchart metode MIPA

3. HASIL

Atribut kinerja hasil pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner terbuka dan *brainstorming* dengan BCA Unit Solo Baru dapat dilihat pada tabel 1,

Tabel 1. Atribut Kinerja Bank

No	Atribut
1	Keberadaan karyawan pada jam kerja
2	Pelayanan karyawan yang ramah serta selalu siap membantu
3	Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah
4	Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan dalam melayani nasabah
5	Ketanggapan bank memberikan pelayanan pada saat nasabah datang

6	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah
7	Penyediaan informasi pada saat dibutuhkan nasabah
8	Adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan transaksi
9	Adanya pelatihan karyawan (<i>training</i>) guna meningkatkan kualitas pelayanan
10	Jaminan keamanan dalam kerahasiaan data nasabah serta penyimpanan dana/barang berharga lainnya
11	Karyawan mengetahui kebutuhan nasabah
12	Lingkungan bank yang aman.
13	Pemahaman karyawan dalam memahami permasalahan nasabah dan mencari solusi yang tepat
14	Perhatian karyawan secara khusus kepada tiap nasabah
15	Pelayanan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial dan lain-lain
16	Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah
17	Kesanggupan karyawan dalam menjawab tiap pertanyaan yang diajukan nasabah
18	Penataan interior dan eksterior ruangan bank yang rapi, bersih, menarik, dan nyaman.
19	Peralatan modern (contoh: komputer, mesin penghitung, AC, TV) yang dimiliki bank
20	Fasilitas toilet serta tempat parkir yang disediakan bank
21	Letak kantor mudah dijangkau
22	Penampilan karyawan saat melayani nasabah
23	Fasilitas produk simpanan perbankan yang tersedia
24	Fasilitas kartu ATM yang tersedia serta dapat digunakan untuk pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran e-toll <i>card</i>)
25	Kemudahan penggunaan fasilitas <i>e-banking</i>

a. Tahap menghitung skor kinerja dan kepentingan:

Rata-rata kinerja:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

Rata-rata kepentingan:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

\bar{X}_i : Rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i : Rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

Berikut ini adalah hasil perhitungan skor kinerja dan kepentingan BCA Unit Solo Baru dan skor kinerja Bank Mandiri Unit Solo baru dapat dilihat pada tabel 2,

Tabel 2. Tabel skor kepentingan dan skor kinerja bank

BCA UNIT SOLO BARU					BANK MANDIRI UNIT SOLO BARU			
KINERJA			KEPENTINGAN			KINERJA		
Total Nilai		Rata-Rata	Total Nilai		Rata-Rata	Total Nilai		Rata-Rata
Var	Xi		Var	Yi		Var	Zi	
1	224	3.45	1	225	3.46	1	225	3.46
2	229	3.52	2	231	3.55	2	223	3.43
3	223	3.43	3	231	3.55	3	225	3.46
4	231	3.55	4	234	3.60	4	228	3.51
5	232	3.57	5	227	3.49	5	225	3.46
6	228	3.51	6	232	3.57	6	225	3.46
7	226	3.48	7	229	3.52	7	223	3.43
8	217	3.34	8	228	3.51	8	214	3.29
9	226	3.48	9	231	3.55	9	219	3.37
10	215	3.31	10	229	3.52	10	213	3.28
11	226	3.48	11	232	3.57	11	227	3.49
12	232	3.57	12	234	3.60	12	233	3.58
13	235	3.62	13	231	3.55	13	231	3.55
14	212	3.26	14	233	3.58	14	218	3.35
15	217	3.34	15	230	3.54	15	223	3.43
16	228	3.51	16	234	3.60	16	214	3.29
17	222	3.42	17	228	3.51	17	217	3.34
18	207	3.18	18	227	3.49	18	212	3.26
19	192	2.95	19	234	3.60	19	168	2.58
20	221	3.40	20	236	3.63	20	226	3.48
21	240	3.69	21	237	3.65	21	237	3.65
22	222	3.42	22	235	3.62	22	224	3.45
23	192	2.95	23	239	3.68	23	212	3.26
Total Kinerja dan kepentingan BCA Unit Solo Baru= 1495								Total Kepentingan Bank Mandiri = 1493

b. Perhitungan IPR (Indeks Performansi Relatif): perhitungan IPR dihitung menggunakan persamaan berikut,

$$I_{ij} = M_{ij} * (F_{ij} - C_{ik}) \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan :

I_{ij} :Rata-rata indeks performansi relatif menurut responden-j untuk atribut-i

M_{ij} : Rata-rata tingkat kepentingan menurut responden-j untuk atribut-i

Fij :Rata-rata persepsi responden-j terhadap kinerja perusahaan untuk atribut-i

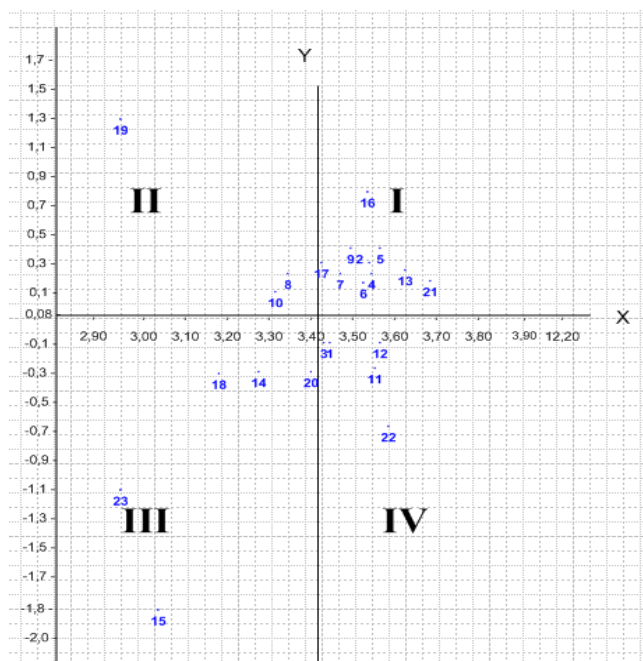
Cik :Rata-rata persepsi responden-k terhadap kinerja pembanding untuk atribut-i

Hasil perhitungan terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Indeks Performansi Relatif

Var	Mij	Fij	Cik	Iij
1	3.46	3.45	3.46	-0.1
2	3.55	3.52	3.43	0.3
3	3.55	3.43	3.46	-0.1
4	3.60	3.55	3.51	0.2
5	3.49	3.57	3.46	0.4
6	3.57	3.51	3.46	0.2
7	3.52	3.48	3.43	0.2
8	3.51	3.34	3.29	0.2
9	3.55	3.48	3.37	0.4
10	3.52	3.31	3.28	0.1
11	3.57	3.48	3.49	-0.1
12	3.60	3.57	3.58	-0.1
13	3.55	3.62	3.55	0.2
14	3.58	3.26	3.35	-0.3
15	3.54	3.34	3.43	-0.3
16	3.60	3.51	3.29	0.8
17	3.51	3.42	3.34	0.3
18	3.49	3.18	3.26	-0.3
19	3.60	2.95	2.58	1.3
20	3.63	3.40	3.48	-0.3
21	3.65	3.69	3.65	0.2
22	3.62	3.42	3.45	-0.1
23	3.68	2.95	3.26	-1.1
Rata-rata	3.56	3.41	3.39	0,08

- c. Penentuan garis potong diagram kartesius peta *modified importance analysis*: Tabel-4 menunjukkan bahwa titik tengah pembagi peta Modified IPA dari hasil rata-rata Fij dan Iij adalah (3,41 dan 0,08).
- d. Pemetaan mutu layanan berdasarkan *Modified Importance Performance Analysis*, terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram pemetaan kinerja bank

Analisis masing-masing kuadran adalah sebagai berikut,

- 1) Atribut yang termasuk dalam kuadran I yaitu atribut 2, atribut 4, atribut 5, atribut 6, atribut 7, atribut 9, atribut 13, atribut 16, atribut 17, atribut 21.
- 2) Atribut yang termasuk dalam kuadran II yaitu atribut 8, atribut 10, atribut 19.
- 3) Atribut yang termasuk dalam kuadran III yaitu atribut 14, atribut 15, atribut 18, atribut 20, atribut 23.
- 4) Atribut yang termasuk dalam kuadran IV yaitu berlebihan maka diperlukan penentuan program-program untuk mengurangi *gap* dengan bank pembanding terdapat 4 atribut yaitu atribut 1, atribut 3, atribut 11, atribut 12, atribut 22.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di peroleh kesimpulan, sebagai berikut,

1. Pengukuran kualitas layanan di BCA Unit Solo Baru menggunakan *modified importance performance analysis*. Kualitas pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru kepada nasabah cukup memuaskan bagi nasabah. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan rekapitulasi jawaban total kinerja BCA Unit Solo Baru sebesar 1495 dibandingkan kinerja Bank Mandiri Unit Solo Baru sebesar 1493.
2. Dari perhitungan yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas perbaikan:
 - a. Kuadran III yaitu memiliki prioritas yang rendah dan segera dilakukan tindakan perbaikan pelayanan. Atribut yang harus diperbaiki yaitu kesungguhan karyawan dalam melayani nasabah, fasilitas toilet, tempat parkir, penampilan karyawan saat melayani nasabah, dan kemudahan penggunaan fasilitas *e-banking*.
 - b. Kuadran IV yaitu berlebihan maka diperlukan penentuan program-program untuk mengurangi *gap* dengan bank pembanding. Atribut yang harus diperbaiki yaitu keberadaan karyawan pada jam kerja, kecepatan pelayanan nasabah, pemahaman masalah dan pencarian solusi bagi nasabah, dan fasilitas kartu ATM yang tersedia serta dapat digunakan untuk pelayanan umum
 - c. Kuadran II yaitu prestasi yang telah dicapai. Atribut yang harus dipertahankan yaitu jaminan keamanan dalam kerahasiaan data dan penyimpanan dana atau barang berharga lainnya, lingkungan bank yang aman, serta lokasi bank yang mudah dijangkau.

- d. Kuadran I yaitu prioritas utama yang harus dipertahankan untuk memperkuat daya saing. Atribut yang harus dipertahankan yaitu pelayanan karyawan yang ramah, ketanggapan bank memberikan pelayanan, penyediaan informasi tanpa memandang status sosial, tata letak ruangan yang menarik, peralatan modern yang dimiliki bank, dan fasilitas produk simpanan perbankan yang tersedia.
3. Usaha perbaikan kualitas layanan yang harus ditingkatkan adalah:
 - a. Supervisor harus menjadi *leader* yang baik bagi karyawan.
 - b. Supervisor dapat meningkatkan kualitas SDM karyawan.
 - c. Tata letak ruangan perlu ditinjau kembali yaitu perlu adanya penambahan toilet untuk nasabah.
 - d. Fasilitas *e-banking* perlu diperhatikan sehingga transaksi dapat dilakukan lebih baik.
 - e. Fasilitas kartu ATM perlu ditinjau agar dapat digunakan dalam pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran *e-toll card*).
 - f. Menjaga kepercayaan nasabah dalam kerahasiaan data, penyimpanan dana, dan barang berharga nasabah.
 - g. Manajemen BCA Unit Solo tetap menjaga lingkungan bank yang kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W., 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Fransiscus, Hanky; Sitorus, Hotna Marina; dan Santosa, Cathrine. 2013. Perbaikan Mutu Pelayanan di *Food Market X* Dengan Menggunakan Metode *Modified Importance Performance Analysis*.. *Seminar Nasional IENACO 2014*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Suyatno, Thomas; Marala, Djuhaepah; Abdullah, Azhar Aponno, Thomas Johan; Ananda, C. Tinon Yuniati; dan Chalik, H.A. 2001. *Kelembagaan perbankan edisi ketiga*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Yavas, Ugur dan Shemwell, Donald. 2001. Modified importance-performance analysis: an application to hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14 (3): 104-110
- Borglet, C, 2003, Finding Association Rules with Apriori Algorithm, <http://www.fuzzy.cs.uniagdeburg.de/~borglet/apriori.pdf>, diakses tgl 23 Februari 2007.