

**PENERAPAN RUMAH KUALITAS UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN ATM BANK “X” BANDUNG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

Ivan

2014120132

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
Bandung
2018**

**THE IMPLEMENTATION OF HOUSE OF QUALITY TO
IMPROVE BANK “X” ATM SERVICE BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete part of the requirements
of A Bachelor's Degree in Economics**

By:

Ivan

2014120132

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
Bandung
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI
PENERAPAN RUMAH KUALITAS UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN ATM BANK "X" BANDUNG**

Oleh:

Ivan

2014120132

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Sarjana Manajemen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'T. Iskandarsyah'.

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Merry Marianti'.

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Ivan
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 3 April 1996
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014120132
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Judul

PENERAPAN RUMAH KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN ATM BANK “X” BANDUNG

dengan Pembimbing: Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, 20 Desember
2018

Pembuat pernyataan :



(Ivan)

ABSTRAK

Bank “X” merupakan salah satu bank di Indonesia. Bank “X” didirikan pada tahun 1989. Berdasarkan data yang didapatkan dari Bank “X” periode Agustus 2017 sampai dengan Agustus 2018, terdapat keluhan yang diterima oleh Bank “X” mengenai layanan ATMnya. Keluhan yang diterima antara lain rekening nasabah terdebit tetapi uang tunai tidak diterima nasabah, nasabah melakukan transfer, tetapi rekening penerima tidak terkredit, keluhan nasabah yang dapat diselesaikan dengan melihat CCTV, nasabah gagal melakukan transaksi belanja (pembayaran tagihan belanja), uang tunai telah keluar dari ATM tidak terambil oleh nasabah (uang tertelan kembali oleh ATM). Selain keluhan yang diterima, frekuensi penggunaan layanan ATM dan nominalnya juga menurun.

Bank “X” termasuk dalam bidang usaha yang menawarkan jasa murni (*pure service*). Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan ATM Bank “X”, digunakan Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management*) dengan metode Penyebaran Fungsi Kualitas (*Quality Function Deployment*). Penyebaran Fungsi Kualitas memiliki alat bantu yaitu Rumah Kualitas (*House of Quality*). Rumah kualitas digunakan untuk mengetahui hubungan yang ada antara keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, apakah telah memenuhi ekspektasi atau kebutuhan pelanggan. Rumah kualitas merupakan salah satu alat dalam manajemen kualitas total yang digunakan untuk melakukan perbaikan kualitas.

Jenis penelitian ini berdasarkan tipe penelitian adalah penelitian terapan, berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini adalah penelitian bisnis, berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini adalah penelitian irisan silang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pimpinan Bank “X”, karyawan bagian layanan ATM serta membagikan kuesioner kepada nasabah Bank “X” yang berjumlah 55 orang. Indikator dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik dan keandalan.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi bukti fisik dan keandalan memiliki kesenjangan negatif yang berarti bahwa layanan ATM Bank “X” belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dimensi bukti fisik memiliki kesenjangan dengan nilai -0,59 dan dimensi keandalan memiliki kesenjangan dengan nilai -0,57. Dalam melakukan perbaikan pada layanan ATM, prioritas perbaikan yang harus didahulukan berdasarkan kepentingan relatif yang lebih besar dari 5% adalah menyediakan uang tunai yang jumlahnya mencukupi rata-rata pengambilan uang setiap hari (10,54%), terdapat penjaga keamanan pada lokasi sekitar ruang ATM (8,55%), ada suara yang terdengar dari ATM bila kartu belum diambil, terdapat cermin pada ATM (8,55%), kartu ATM tertelan apabila tidak diambil setelah waktu yang ditetapkan di ATM (5,70%), keempat kartu tidak mudah diganjil (5,70%), ada suara yang terdengar dari mesin ATM bila uang tunai belum diambil (5,70%).

ABSTRACT

Bank "X" is one of the banks in Indonesia. Bank "X" was established in 1989. Based on data obtained from Bank "X" for the period August 2017 to August 2018, there were complaints received by the Bank "X" regarding its ATM services. Complaints received include customer accounts debited but cash is not received by customers, customers make transfers, but the recipient's account is not credited, customer complaints that can be resolved by looking at CCTV, customers fail to make shopping transactions (payment of shopping bills), cash has come out of ATM is not taken by the customer (money is swallowed back by the ATM). In addition to complaints received, the frequency of using ATM services and their nominal value has also decreased.

Bank "X" is included in the business sector that offers pure service. To improve the quality of the Bank "X"'s ATM services, Total Quality Management is used with the method of Quality Function Deployment. Quality Function Deployment has a tool named House of Quality. House of Quality used to find out the relationship that exists between the desires and needs of customers and the products offered by the company, whether it has met the expectations or needs of the customer. House of Quality is one of the tools in Total Quality Management that is used to make quality improvements.

This kind of research based on the type of research is applied research, based on the research objectives, this research is business research, based on the time dimension, this research is cross-sectional research. The method used is descriptive method. The technique of data collection is done by conducting interviews with the leadership of the "X" Bank, employees of the ATM service section and distributing questionnaires to the Bank "X" customers totaling 55 people. The dimension indicators used in this study are physical evidence and reliability.

From the results of the study, it is known that the dimensions of physical evidence and reliability have a negative gap which means that the Bank's ATM service "X" has not been able to meet the needs and desires of its customers. The physical evidence dimension has a gap with a value of -0.59 and the reliability dimension has a gap with a value of -0.57. In making improvements to ATM services, the priority of repairs that must be prioritized based on the relative importance of greater than 5% are to provide cash that is sufficient in amount for the average money withdrawal every day (10.54%), there are security guards at locations around the ATM room (8.55%), there is a sound that is heard from the ATM if the card has not been taken, there is a mirror on the ATM (8.55%), the ATM card is swallowed if it is not taken after the time set at the ATM (5.70%), the card's slot is not easily blocked (5.70%), there is a sound heard from the ATM machine if cash has not been taken (5.70%).

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus atas berkat dan penyertaanNya dengan memberikan kemudahan dan kekuatan atas setiap kekurangan yang saya miliki, saya telah mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi (FE) Program Studi Manajemen di Universitas Katolik Parahyangan. Judul dari penelitian ini adalah **“Penerapan Rumah Kualitas Untuk Meningkatkan Layanan ATM Bank “X” Bandung”**. Sesuai dengan judulnya, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah serta kinerja layanan ATM Bank “X”.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik dalam bentuk saran, kritik, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Markus Sugiono dan Astrid Ardianto. Tanpa dorongan dan kasih yang tidak hentinya diberikan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Terima kasih atas dukungan baik secara psikis, materi, dan juga kasih sayang.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si sebagai pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan dukungan dan bantuan. Baik dalam bentuk saran dan kritik, yang membangun serta membuat penulis lancar dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Adik penulis, Irena Kristabela. Atas kasih dan dukungan doanya, serta saran dan kritik yang diberikan selama penulisan. Tidak kurang juga usahanya dalam menemani dan menjadi semangat terbesar dalam penulisan ini.

6. Setiap teman baik yang baru datang maupun sudah menemani dari awal menempuh jenjang S1, Enrico, Rendy, Bimo, Albert, Erick, Felix, Justine, Samgar, Theovandras, William, Kevin, Raymond, Anthonio, Marcelino, Katherine, Jessica, Putri, Sharleen, Jane, Clark, Denny, Leo.
7. Teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan motivasi dalam masa pembelajaran di Universitas Katolik Parahyangan.

Saya berharap bahwa penelitian ini akan menjadi manfaat dan berguna bagi bidang akademik serta bagi penelitian yang serupa nantinya.

Bandung, Desember 2018

Ivan

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4. Kerangka Pemikiran	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Bank	10
2.1.1. Produk (Layanan) Bank	10
2.1.2. Pendukung Layanan Bank	11
2.2. Manajemen Operasi	12
2.2.1. Tujuan Manajemen Operasi	13
2.2.2. Keputusan Manajemen Operasi	13
2.3. Penawaran Produk	14
2.4. Jasa	14
2.5. Pengertian Kualitas	15
2.5.1. Pentingnya Kualitas	16
2.5.2. Kualitas Jasa	16
2.6. Kepuasan Pelanggan	17
2.6.1. Dampak Pelanggan yang Puas	18
2.6.2. Dampak Pelanggan yang Tidak Puas	19
2.7. Manajemen Kualitas Total	19
2.7.1. Konsep Manajemen Kualitas Total	19
2.8. Penyebaran Fungsi Kualitas	21
2.8.1. Manfaat Penyebaran Fungsi Kualitas	21
2.9. Rumah Kualitas	22
2.9.1. Struktur Rumah Kualitas	22
2.9.2. Langkah Langkah Pembuatan Rumah Kualitas	24
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	26
3.1. Metode Penelitian	26
3.1.1. Jenis Penelitian	26
3.1.2. Teknik Pengumpulan data	27
3.1.3. Operasionalisasi Variabel	28
3.1.4. Pengukuran Variabel	29

3.1.5.	Penetapan Bobot Karakteristik Kepentingan Kebutuhan dan Keinginan	29
3.1.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.1.7.	Ukuran Sampel	30
3.1.8.	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.	Objek Penelitian	31
3.2.1.	Produk Bank “X”	32
3.2.2.	Fasilitas ATM Bank “X”	32
3.2.3.	Struktur Organisasi Bank “X”	33
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1.	Penetapan Bobot Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah	34
4.2.	Penilaian Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah	35
4.2.1.	Penilaian Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah	35
4.2.2.	Penilaian Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah	37
4.2.3.	Kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	39
4.2.4.	Penentuan Nilai Target	41
4.2.5.	Rasio Pengukuran Kinerja	42
4.3.	Karakteristik Teknik	44
4.4.	Hubungan antara Karakteristik Keinginan dan Kebutuhan Nasabah atas Layanan ATM Bank “X”	45
4.5.	Hubungan Antar Karakteristik Teknik	49
4.6.	Tindakan Perbaikan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan ATM Bank “X”	49
4.6.1.	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	50
4.6.2.	Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan	51
4.6.3.	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	53
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Perbandingan Frekuensi Penggunaan Layanan ATM Pada Tahun 2017 dan tahun 2018 Periode Bulan Januari Sampai Bulan Agustus	2
Tabel 1.2. Perbandingan Nominal Transaksi Layanan ATM Pada Tahun 2017 dan Tahun 2018 Periode Bulan Januari Sampai Bulan Agustus	3
Tabel 1.3. Jumlah Keluhan Pada ATM Bank “X” Tahun 2017	4
Tabel 1.4. Jumlah Keluhan Pada ATM Bank “X” Tahun 2018	5
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan ATM Pada Bank “X”	28
Tabel 3.2. Ukuran Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan ATM Bank “X”	29
Tabel 3.3. Ukuran Tingkat Kinerja Kualitas Layanan ATM Bank “X”	29
Tabel 4.1. Bobot Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Atas Layanan ATM Bank “X”	34
Tabel 4.2. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Atas Layanan ATM Bank “X”	35
Tabel 4.3. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Atas Layanan ATM Bank “X” Sesuai Urutan	36
Tabel 4.4. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	36
Tabel 4.5. Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Pada Layanan ATM Bank “X”	37
Tabel 4.6. Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Atas Layanan ATM Bank “X” Sesuai Urutan	38
Tabel 4.7. Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	38
Tabel 4.8. Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	39
Tabel 4.9. Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Sesuai Urutan	40
Tabel 4.10. Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	41
Tabel 4.11. Target Kinerja Layanan ATM Bank “X”	42
Tabel 4.12. Rasio Peningkatan Kinerja Layanan ATM Bank “X”	42
Tabel 4.13. Rasio Peningkatan Kinerja Layanan ATM Bank “X” Sesuai Urutan	43
Tabel 4.14. Karakteristik Teknik Layanan ATM Bank “X”	44
Tabel 4.15. Hubungan antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Nasabah dengan Karakteristik Teknik Atas Layanan ATM Bank “X”	46
Tabel 4.16. Hubungan antar Karakteristik Teknik Layanan ATM Bank	49

	“X”	
Tabel 4.17.	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan Layanan ATM Bank “X”	51
Tabel 4.18.	Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan pada Layanan ATM Bank “X”	52
Tabel 4.19.	Kepentingan Absolut Layanan ATM Bank “X”	54
Tabel 4.20.	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Layanan ATM Bank “X”	58
Tabel 4.21.	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Layanan ATM Bank “X” Sesuai Urutan	59

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Struktur <i>House of Quality</i>	23
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank “X”	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Observasi
Lampiran 2	Kesimpulan Wawancara
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Hasil Kuesioner
Lampiran 5	<i>House of Quality</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan yang merupakan bagian dari perekonomian. Kegiatan operasional bank merupakan penyalur dan penerima dana dari masyarakat maupun bidang usaha yang dapat menentukan keadaan ekonomi di suatu negara. Dengan adanya kemajuan teknologi, bank mengembangkan fasilitas yang dinamakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yaitu sebuah mesin yang dapat ditempatkan di berbagai lokasi yang telah ditentukan dan dapat digunakan oleh nasabah bank untuk penarikan uang, maupun melakukan transfer uang (pembayaran) (Sumber: <http://www.2012forum.com/technology/pengertian-sejarah-fungsi-serta-perangkat-yang-ada-pada-atm/>). Setiap bank memiliki ATM sendiri, tetapi ada juga ATM *BERSAMA* yang dapat diakses oleh nasabah beberapa bank yang bekerjasama.

ATM difungsikan untuk memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke bank. ATM dapat ditemukan di tempat tempat strategis dan tersebar di kota kota besar (pusat keramaian, mall, daerah bisnis), maupun di daerah di seluruh Indonesia. Bank harus mempertimbangkan kepuasan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan oleh ATM karena kepuasan nasabah merupakan hal yang penting. Kepuasan nasabah dapat memberikan dampak positif berupa semakin banyaknya calon nasabah yang akan menjadi nasabah pada bank tersebut, selain itu bank merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang jasa yang harus menawarkan pelayanan dengan sebaik mungkin agar para nasabah bank tersebut merasa puas..

Bank merupakan lembaga yang menopang perekonomian suatu negara dikarenakan bank menjadi penyedia modal bagi pengusaha maupun dana investasi bagi suatu negara. Sumber uang yang dimiliki bank didapat dari setoran uang masyarakat kepada bank yang dihimpun dalam bentuk tabungan dan deposito. Dalam kegiatan operasionalnya, Bank “X” menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito. Saat ini Bank “X” memiliki beberapa layanan ATM yang disediakan untuk melayani kebutuhan nasabah. Layanan ATM

Bank “X” mencakup penyetoran uang, penarikan uang, pengiriman uang dari suatu bank ke bank lain dan pembayaran berbagai tagihan (Listrik, Pulsa, Telepon, dll).

Saat ini, Bank “X” memiliki jaringan ATM yang tersebar di kota-kota besar di Pulau Jawa dan Bali. Bank “X” juga memberikan kemudahan pada nasabah dengan dapat digunakannya jaringan layanan ATM milik bank lain yang memiliki kerja sama dengan *ATM BERSAMA*, *ALTO*, *VISA* dan *PRIMA*. Layanan ATM *BERSAMA* dapat digunakan di seluruh Indonesia, tidak terbatas hanya di pulau Jawa dan Bali saja. Saat ini Bank “X” belum memiliki layanan *mobile banking*, tetapi telah memiliki layanan *internet banking*. Layanan *internet banking* yang dimiliki Bank “X” baru mulai beroperasi pada tahun 2014. Layanan *internet banking* mempengaruhi frekuensi penggunaan layanan ATM, tetapi karena masih baru mulai beroperasi, kebanyakan transaksi nasabah masih dilakukan dengan menggunakan layanan ATM.

Tabel 1.1.

Perbandingan Frekuensi Penggunaan Layanan ATM
Antara Periode Januari – Agustus Tahun 2017 - 2018

Bulan	Tahun 2017 (Transaksi)	Tahun 2018 (Transaksi)	Persentase Perubahan (%)
Januari	110.771	91.818	-15
Februari	104.668	89.186	-15
Maret	119.704	107.057	-11
April	103.236	92.972	-10
Mei	103.936	100.953	-3
Juni	130.508	112.455	-14
Juli	101.307	93.191	-8
Agustus	102.878	97.349	-5

Sumber: Bank “X”

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan frekuensi penggunaan layanan ATM dari tahun 2017 ke tahun 2018. Data yang dibandingkan adalah frekuensi penggunaan layanan ATM Bank “X” pada bulan Januari sampai dengan bulan Agustus di seluruh jaringan ATM yang dapat digunakan oleh kartu Bank “X”.

Tabel 1.2.

Perbandingan Nominal Transaksi Layanan ATM
Antara Periode Januari – Agustus Tahun 2017 – 2018

Bulan	Tahun 2017 (Rupiah)	Tahun 2018 (Rupiah)	Persentase Perubahan (%)
Januari	99.415.555.671	88.244.060.573	-11
Februari	95.974.754.850	86.036.271.818	-10
Maret	109.610.369.423	102.816.365.121	-6
April	96.981.150.347	90.335.972.635	-7
Mei	99.742.525.511	104.216.582.208	4
Juni	126.165.973.187	111.477.385.184	-12
Juli	94.937.225.860	92.244.484.893	-3
Agustus	97.826.167.302	94.920.950.629	-3

Sumber: Bank "X"

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan nominal transaksi pada layanan ATM dari tahun 2017 ke tahun 2018 kecuali pada bulan Mei, terjadi kenaikan nominal transaksi pada layanan ATM. Data yang dibandingkan adalah nominal transaksi layanan ATM pada bulan Januari sampai dengan bulan Agustus. Jumlah nominal yang termasuk dalam data merupakan jumlah nominal tarik tunai, transfer, pindah buku, dan debit menggunakan layanan ATM Bank "X".

Setiap nasabah bank memiliki harapan atas pelayanan yang ditawarkan (diberikan) oleh bank yang bersangkutan. Saat ini Bank "X" masih menerima keluhan atas layanan ATMnya. Adanya keluhan yang diterima menunjukkan bahwa belum terpenuhinya keinginan dan kebutuhan nasabah.

Tabel 1.3.

Jumlah Keluhan Pada ATM Bank "X" Tahun 2017

Jaringan	Jenis Keluhan	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Bank "X"	Rekening Terdebet Uang Tunai Tidak Diterima Nasabah	4	4	3	4	2
	Uang Tunai Tidak Diambil Nasabah	1	3			
	Transfer, Rekening Penerima Tidak Terkredit	7	8	9	7	1
	Lihat CCTV (Kartu Tertinggal, Etc)				1	
Total Klaim Uang Tunai Ke Bank		5	7	3	4	2
Total Klaim Transfer Tidak Berhasil		7	8	9	7	1
Total Klaim CCTV		0	0	0	1	0
Total Keluhan		12	15	12	12	3

Sumber: Bank "X"

Tabel 1.4.

Jumlah Keluhan Pada ATM Bank "X" Tahun 2018

Jaringan	Jenis Keluhan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Bank "X"	Rekening Terdebet Uang Tunai Tidak Diterima Nasabah	7	2	6	3	3	5	4	1
	Uang Tunai Tidak Diambil Nasabah	1						1	
	Transfer, Rekening Penerima Tidak Terkredit	4	2	2	4	1	3	2	3
	Lihat CCTV (Kartu Tertinggal, Etc)				1				
Total Klaim Uang Tunai Ke Bank		8	2	6	3	3	5	5	1
Total Klaim Transfer Tidak Berhasil		4	2	2	4	1	3	2	3
Total Klaim CCTV		0	1	0	1	0	0	0	0
Total Keluhan		12	5	8	8	4	8	7	4

Sumber: Bank "X"

Pada Tabel 1.3 dan 1.4 dapat bahwa keluhan yang diterima oleh Bank “X” dibagi menjadi dua yaitu, (1) keluhan yang diproses oleh Bank “X” dan (2) keluhan yang ditolak oleh Bank “X”. Keluhan yang ditolak oleh Bank “X”, adalah keluhan yang terjadi pada saat tertentu, namun telah berhasil terselesaikan sendiri oleh sistem, tanpa harus diproses oleh bagian penanganan keluhan Bank “X”. Keluhan yang diterima pada tahun 2017 dan tahun 2018 kebanyakan diproses, dan hanya sedikit keluhan yang ditolak oleh Bank “X”. Jenis keluhan yang diproses oleh Bank “X” atas layanan ATMnya yaitu:

- Rekening nasabah terdebit tetapi uang tunai tidak diterima nasabah
- Nasabah melakukan transfer, tetapi rekening penerima tidak terkredit
- Keluhan nasabah yang dapat diselesaikan dengan melihat CCTV
- Nasabah gagal melakukan transaksi belanja (pembayaran tagihan belanja)
- Uang tunai telah keluar dari ATM tidak diambil oleh nasabah (uang tertelan kembali oleh ATM).

Sejak Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2018, Bank “X” mengalami penurunan frekuensi transaksi dan jumlah nominal transaksi yang dilakukan melalui ATM. Dengan berkurangnya frekuensi transaksi yang dilakukan pada layanan ATM, jumlah nominal juga mengalami penurunan. Data juga menunjukkan adanya keluhan nasabah pada transaksi yang dilakukan melalui ATM. Dengan diketahuinya keluhan yang terjadi, pihak Bank “X” dapat menentukan langkah-langkah pencegahan untuk menurunkan jumlah keluhan yang terjadi. Adanya masalah pada layanan ATM Bank “X”, menunjukkan diperlukannya studi mengenai penyebab permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Bank “X” agar Bank “X” dapat memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, sehingga kepuasan nasabah bank “X” dapat tercapai.

Berdasarkan data diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Rumah Kualitas Untuk Meningkatkan Layanan ATM Bank “X” Bandung”**.

1.2.Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan apa saja yang dianggap penting oleh nasabah Bank “X” atas layanan ATM Bank “X”?
2. Bagaimana penilaian nasabah Bank “X” terhadap kinerja layanan ATM yang diberikan dibandingkan harapan nasabah Bank “X”?
3. Apa saja karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh layanan ATM Bank “X” agar sesuai dengan harapan nasabah Bank “X”?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan nasabah Bank “X” atas layanan ATM dengan karakteristik teknik yang dimiliki oleh layanan ATM Bank “X”?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Bank “X”?
6. Tindakan apa saja yang sebaiknya dilakukan Bank “X” untuk meningkatkan kinerja layanan ATM miliknya?

1.3.Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan apa saja yang dianggap penting oleh nasabah Bank “X” atas layanan ATM Bank “X”.
2. Mengetahui penilaian nasabah Bank “X” terhadap kinerja layanan ATM yang diberikan dibandingkan harapan nasabah Bank “X”.
3. Mengetahui karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh layanan ATM Bank “X” agar sesuai dengan harapan nasabah Bank “X”.
4. Mengetahui hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan nasabah Bank “X” atas layanan ATM dengan karakteristik teknik yang dimiliki oleh layanan ATM Bank “X”.
5. Mengetahui hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Bank “X”.
6. Mengetahui tindakan apa saja yang sebaiknya dilakukan Bank “X” untuk meningkatkan kinerja layanan ATM miliknya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Bank “X”

Bank “X” dapat mengetahui kualitas layanan ATM yang diharapkan oleh nasabah Bank “X”, sehingga Bank “X” dapat memenuhi harapan nasabahnya dengan menawarkan layanan ATM yang lebih baik seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin memudahkan transaksi.

2. Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai aplikasi teori dalam bidang manajemen operasi dan wawasan mengenai cara meningkatkan kepuasan pelanggan melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan alat bantu *House of Quality* (HOQ) yang telah dipelajari selama studi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

3. Pembaca Lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai cara menganalisis kekurangan yang terjadi dalam sebuah layanan dan cara meningkatkan kualitas layanan.

1.4.Kerangka Pemikiran

Seiring dengan berkembangnya ekonomi, semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan perbankan untuk bidang keuangan dengan alasan keamanan dan kenyamanan. Bank juga mengembangkan fasilitas pelayanannya agar dapat memuaskan kebutuhan nasabah dengan kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, persaingan dalam mendapatkan nasabah semakin meningkat dikarenakan juga adanya kemandirian teknologi sehingga fasilitas pelayanan bank dalam bidang ATM semakin berkembang. Saat ini nasabah sudah dapat melakukan penyetoran di ATM yang dahulunya penyetoran harus dilakukan ke kantor bank melalui teller.

Jasa yang ditawarkan oleh Bank “X” harus memiliki kualitas yang tinggi dan baik agar dapat memuaskan ekspektasi nasabah. Bank “X” menawarkan jasa penyimpanan maupun peminjaman uang dan juga menawarkan jasa pembayaran maupun transfer. Bank “X” juga menawarkan fasilitas ATM yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Kualitas

layanan dapat dinilai melalui dimensi kualitas. Dimensi kualitas terdiri atas *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness*. Kelima dimensi tersebut merupakan dimensi yang terdapat dalam *Service Quality*. “*Service Quality or SERVQUAL is a concise multiple-item scale with good reliability and validity that companies can use to better understand the service expectations and perceptions of their customers*” (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, p. 175). Dalam kualitas layanan ATM, dimensi yang digunakan hanya dimensi *tangibles* dan dimensi *reliability*. Penelitian ini hanya menggunakan dimensi *tangibles* dan dimensi *reliability*, dimensi *emphaty*, *assurance*, dan *responsiveness* tidak digunakan karena layanan ATM tidak berhubungan dengan orang atau karyawan bank. Setiap dimensi memiliki indikator yang digunakan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Indikator yang digunakan merupakan hasil dari wawancara dengan nasabah Bank “X” mengenai kualitas layanan ATM Bank “X”.

Dalam melakukan perbaikan kualitas layanan ATM Bank “X”, digunakan satu metode manajemen yaitu, *Total Quality Management (TQM)*. “*Total Quality Management is management of an entire organization so that it excels in all aspect of products and services that are important to the customer*” (Heizer, Render, dan Munson, 2017: 257). Untuk menerapkan perbaikan kualitas layanan dengan *Total Quality Management*, digunakan alat bantu. Salah satu alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment*. “*A process to help determine what will satisfy customer and where to deploy and translating those customer desire into target design.*” (Heizer, Render, dan Munson, 2017: 166). Di dalam *QFD* terdapat alat bantu yang bernama *House of Quality*. *House of Quality* adalah “*a graphic technique for defining the relationship between customer desires and product (or service)*” (Heizer, Render, dan Munson, 2017: 166). *House of Quality* yaitu sebuah gambar yang mendefinisikan hubungan antara kebutuhan nasabah dengan desain produk. Dalam penelitian ini menggunakan *House of Quality*.