

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BANKPERKREDITAN RAKYATMENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *INDEX POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*

Culmarini Pasaribu, Marisa Br Perangin-angin, Yofitasari Boru Lahagu, *Okta Jaya Harmaja
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer, Universitas Prima Indonesia
Sekip, Simpang Seikambing, Medan, Indonesia, 20111
E-mail : *oktajaya.h@unprimdn.ac.id

ABSTRAK- Seiring dengan perkembangan zaman, dalam menciptakan suatu produk manusia dituntut agar dapat menciptakan produk dengan kualitas yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemajuan suatu produk. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu dengan berusaha mengetahui dan memahami keinginan nasabah. Melalui umpan balik dari nasabah, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya serta mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan, mempertahankan dan mendapatkan kembali bagian pasar pada perusahaan bisnis yang salah satunya adalah jasa. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yang dikombinasikan dengan metode untuk mengetahui kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi nasabah yang menunjukkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi pengukuran kualitas dari *Service Quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan *quesioner*. Penyebaran kuesioner dilakukan sebagai salah satu cara memperoleh data primer dari sebuah penelitian. Hasil dari kuesioner ini merupakan jawaban pada setiap pertanyaan yang telah disebar. Dan yang dilakukan oleh peneliti, maka didapat hasil PGCV bahwa nilai keinginan konsumen dan nilai pencapaian diantaranya dimensi *Reliability* 3,603, dimensi *Responsive* 3,078, dimensi *Assurance* 3,011, *Tangible* 2,961 dimensi *Emphaty* 2,728. PGCV terbesar terjadi pada dimensi *Reliability* sebesar 3,603. secara rata-rata tingkat kualitas pelayanan masih perlunya perbaikan karena PGCV antara nilai keinginan nasabah dan nilai pencapaian setiap dimensi adalah sebesar 3,076.

Kata kunci:SPK, Service Quality Method, Index Potential Gains Customer Value, Bank BPR

1. PENDAHULUAN

Diisi Seiring dengan perkembangan zaman, dalam menciptakan suatu produk manusia dituntut agar dapat menciptakan produk dengan kualitas yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemajuan suatu produk. Bukan hanya di produk melainkan juga di jasa. Terkhusus dibagian pelayanannya. Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penting di dalam perusahaan agar perusahaan dapat berkembang dan semakin maju kedepannya. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu dengan berusaha mengetahui dan memahami keinginan nasabah. Melalui umpan balik dari nasabah, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya serta mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Pelayanan sebagai salah satu fungsi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Karena nasabah mulai kritis dalam menilai tingkat kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut, dalam berbagai aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektifitas. Sebagai upaya memajukan tingkat kualitas pelayanan perusahaan yang sudah semestinya diberikan.

Kualitas memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan, mempertahankan dan mendapatkan kembali bagian pasar pada perusahaan bisnis yang salah satunya adalah jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabah merupakan kunci sukses untuk unggul dalam persaingan bisnis. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengukuran tingkat kualitas pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan dengan menentukan kesenjangan antara harapan dengan perspesi nasabah terhadap suatu pelayanan yang diterimanya. Penelitian mengenai pengukuran kualitas pelayanan telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Kualitas pelayanan di instansi pemerintah, dengan menggunakan metode *Service Quality*, *travel*, *bank*, dan lain lain.

Penggunaan metode *Service Quality* dan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan serta mengidentifikasi faktor pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Index Potential Gains Customer Value (IPGCV) digunakan untuk memberikan urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa metode, salah satunya adalah metode *Service Quality*(SERQUAL) [1].

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yang dikombinasikan dengan metode untuk mengetahui kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi nasabah yang menunjukkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi pengukuran kualitas dari *Service Quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Namun pelayanan yang diberikan belumlah dinilai tepat sasaran apabila peserta yang menerima layanan tersebut belum diketahui puas atau tidaknya. Dengan mengukur persepsi dan ekspektasi nasabah, baru dapat diketahui apakah suatu layanan sudah memenuhi harapan nasabah dan membuat nasabah tersebut puas. Selain itu dengan pengukuran kualitas layanan dapat dibuat langkah-langkah perbaikan layanan untuk meningkatkan atau menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan nasabah. Dalam mengukur kepuasan nasabah terdapat beragam cara yang bisa dilakukan. Salah satu cara yang umum adalah menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*. Metode *Servqual* digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

Metode *Index Potential Gains Customer Value (IPGCV)* dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas layanan perbaikan atribut. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi penyedia layanan dalam mencapai kualitas yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan nasabah. Kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah ini perlu dicari solusinya untuk mengurangi dan/atau menghilangkan kesenjangan tersebut. Harapan nasabah adalah ekspektasi pelayanan berdasarkan kebutuhan nasabah yang hasilnya dapat kurang atau lebih dari kenyataan. Sedangkan persepsi nasabah adalah cara pandang nasabah dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan yang dapat diukur dari kesesuaian atau tidak. Dengan diterapkannya sistem analisis tingkat kualitas pelayanan BPR menggunakan metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)* dapat mempermudah perusahaan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

Penelitian terkait tentang analisis tingkat kepuasan nasabah dengan metode *Service Quality* telah dilakukan di beberapa obyek. Begitu pula dengan metode *Index Potential Gain Customer Value* telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian sebelumnya pada penelitian ini akan digabungkan kedua metode untuk lebih dapat mengukur tingkat kualitas layanan yang ada di Namun pelayanan yang diberikan belumlah dinilai tepat sasaran apabila peserta yang menerima layanan tersebut belum diketahui puas atau tidaknya. Dengan mengukur persepsi dan ekspektasi nasabah, baru dapat diketahui apakah suatu layanan sudah memenuhi harapan nasabah dan membuat nasabah tersebut puas. Selain itu dengan

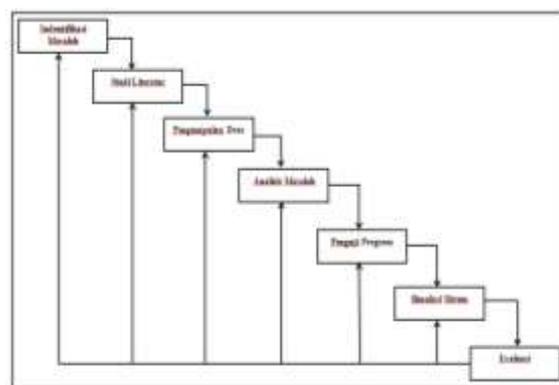
pengukuran kualitas layanan dapat dibuat langkah-langkah perbaikan layanan untuk meningkatkan atau menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan nasabah. Dalam mengukur kepuasan nasabah terdapat beragam cara yang bisa dilakukan. Salah satu cara yang umum adalah menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*.

PT. BPR Pijer Podi Kekelengen merupakan Bank Perkreditan Rakyat yang bergerak dibidang jasa. Kantor pusatnya terletak di Jl. Jamin Ginting Km.45 Sukamakmur dan memiliki lima kantor cabang diantaranya cabang Berastagi, Tandem Hilir, Simpang Pos, Kabanjahe dan Simpang Selayang. Dari penjelasan diatas maka penulis akan membuat Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan BPR sehingga akan memudahkan pihak terkait untuk mengukur kualitas pelayanan secara cepat dan efisien. Berdasarkan pemaparan informasi di atas maka akan dibuat sebuah sistem yang berjudul "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan BPR Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)* di PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang".

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Secara garis besar agar penelitian ini dapat lebih terarah dan mendapatkan hasil yang maksimal serta tercapainya tujuan yang diinginkan maka perlu dibuat sebuah kerangka kerja penelitian menggunakan model *Waterfall*. Adapun setiap tahapan kerja yang dilakukan secara berurutan. Kerangka kerja penelitian ditunjukkan seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja (*framework*)

2.2 Identifikasi Masalah

Adapun indentifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

- Mempelajari dan meneliti suatu inovasi pada kasus baru dari teknologi dalam rangka perkembangan pengembangan sistem berbasis web.
- Penelitian ini merancang suatu sistem dimana nasabah mudah mengakses informasi yang ada di

website PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang.

- c. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

2.3 Studi Literature

Studi literatur adalah cara yang dipakai untuk menghimpun data-data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam suatu penelitian. Studi literature bisa didapat dari buku pedoman atau jurnal untuk mendapat acuan dan konsep penelitian. Agar penelitian memiliki referensi sebagai pendukung dalam melakukan penelitian.

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data melakukan pengamatan secara langsung dengan mengunjungi PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang. Untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian, dan menggunakan beberapa media yaitu jurnal dan buku-buku untuk memperoleh informasi tambahan [2]. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara
 Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab langsung.
- b. Observasi
 Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan pada tempat penelitian itu dilakukan.

2.5 Analisis Perancangan

Pengumpulan Tahapan ini akan digunakan untuk menganalisis dan merancang sistem. Proses tingkat kualitas pelayanan yang akan dirancang di database sistem.

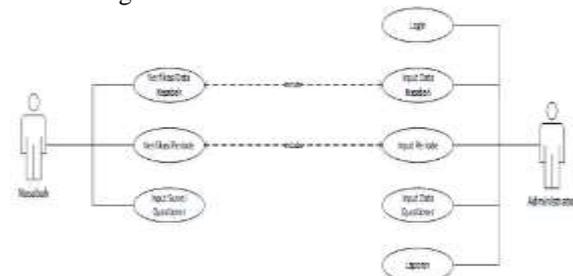
- a. Tahap Desain
 Pada tahap ini dilakukan beberapa kegiatan seperti:
 1. Pembuatan *flowchart*
 2. Pembuatan diagram *context*
 3. Pembuatan *usecase*
 4. Pembuatan desain awal
 5. Desain basis data
- b. Tahap Pengembangan
 Tahap selanjutnya adalah tahap pengembangan pembuatan *websitequestioner* ini. Adapun tahap-tahap yang dilakukan meliputi:
 1. Proses pembuatan awal *website*
 2. Validasi desain dan alur sistem *website questioner*.
 3. Implementasi *usecase* dan desain *database* ke dalam bahasa pemrograman.
- c. Tahap Implementasi

Uji coba *website* pada pengguna akhir untuk dimintai pendapat dan saran.

Metode pendekatan sistem yang penulis gunakan adalah metode pendekatan sistem yang berorientasi objek (Object Oriented Analysis and Design) dengan alat bantu analisis seperti *use case* diagram, *sequence* diagram dan *activity* diagram.

a. Use Case Diagram

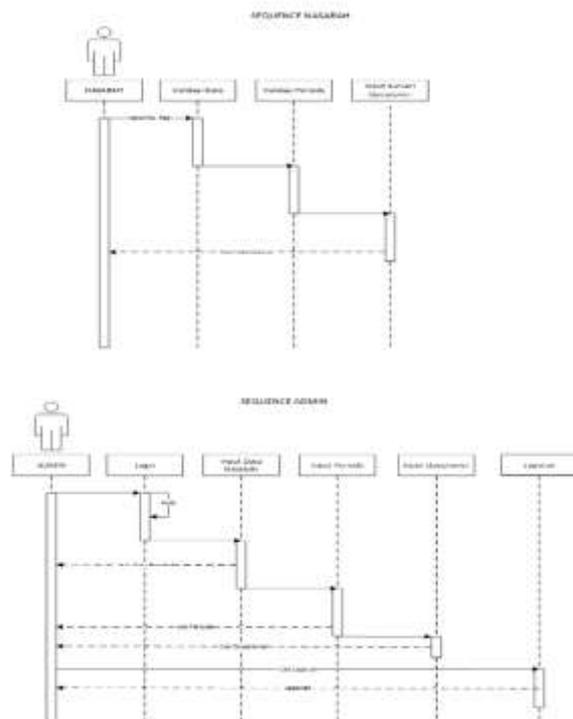
Use Case diagram (diagram *use case*) adalah diagram yang menyajikan interaksi antara use case dan actor. Dimana *actor* dapat berupa orang, peralatan atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dibangun.



Gambar 2. Use Case Diagram

b. Sequence Diagram

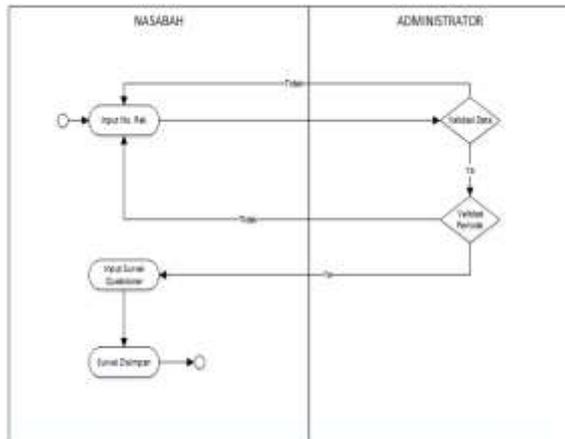
Sequence diagram merupakan diagram yang akan menggambarkan urutan aktivitas yang ada dalam sistem yang penulis rancang.



Gambar 3. Sequence Diagram

c. Activity Diagram

Activity Diagram dibawah merupakan alur aktivitas dari sistem yang penulis rancang diantaranya verifikasi data nasabah, pengumpulan hasil *questioner* dan tahap-tahap dalam melakukan analisis data.



Gambar 4. Activity Diagram

2.6 Pengujian Program

Adapun tahapan pengujian yang dilakukan antara lain:

- Menguji hasil analisis yang telah dibuat dengan menggunakan situs *website*.
- Mengevaluasi pelayanan hasil yang diperoleh sehingga dapat dilakukan pengulangan pengujian program terhadap situs *website* tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan pada sistem perangkat lunak yang akan dirancang merupakan langkah awal yang penting sehingga dapat menyimpulkan kebutuhan sistem secara keseluruhan baik itu kebutuhan pengembangan maupun produksi yang akan diaplikasikan ke dalam sistem. Berikut ini merupakan daftar kebutuhan pengembangan maupun produksi yang penulis rancang dalam penelitian ini.

Tabel 1. Analisis Kebutuhan

Kebutuhan	Deskripsi
Sistem Operasi	Sistem Operasi yang dapat menjalankan Apache Server 2.4 dan PHP versi 7.2+, kebutuhan ini digunakan dalam pengembangan maupun produksi.
Text Editor	Editor yang digunakan dalam pengembangan untuk menuliskan <i>code program</i> seperti Sublime Text Editor atau Visual Studio Code dan lain-lain.
Customer	Data pengguna dibutuhkan untuk produksi sehingga sistem dapat berjalan semestinya. Data ini juga dapat divalidasi secara manual maupun otomatis menggunakan sistem.

Questioner	Data data <i>questioner</i> yang berisi berupa pertanyaan-pertanyaan yang berguna untuk mendapat tanggapan tentang pelayanan dan performa perusahaan dalam melayani pengguna/nasabah.
Informasi Data Pengguna	Kebutuhan informasi data pengguna yang merupakan data rahasia perusahaan yang kemudian dapat digunakan apabila <i>website</i> sudah dalam periode <i>production</i> .

3.2 Identifikasi Aktor

Tahap identifikasi *actor* ini adalah tahap yang menentukan aktor yang dapat berinteraksi dengan *website Questioner*. Berdasarkan analisis sistem yang sudah dilakukan maka dapat ditentukan aktor yang terlibat pada aplikasi ini yaitu Administrator dan nasabah.

3.3 Desain Sistem

Tabel 2. Tabel Nasabah

Kolom	Jenis	Kosong	Index
Id	Integer	Tidak	Primary
nik	Varchar(50)	Tidak	Unique
first_name	Varchar(100)	Tidak	
last_name	Varchar(100)	Ya	
gender	Tiny Integer	Tidak	
email	Varchar(100)	Tidak	
bank_num ber	Varchar(100)	Tidak	
address	Text	Ya	
Phone	Varchar(100)	Ya	

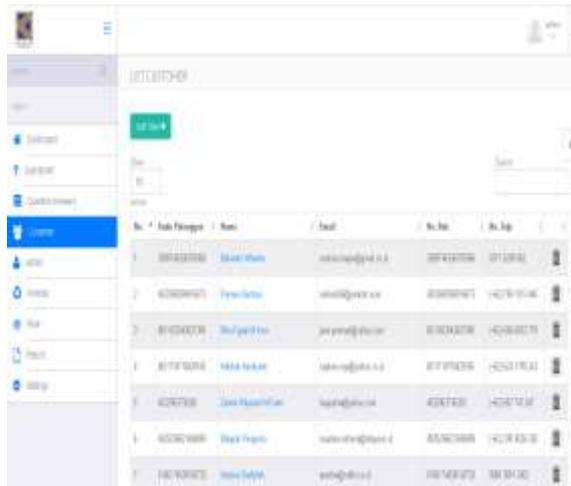
Tabel 3. Tabel Pertanyaan

Kolom	Jenis	Kosong	Index
Id	Integer	Tidak	Primary
question_c riteria_id	Integer	Tidak	Index
Title	Varchar(191)	Tidak	
option_a	Varchar(191)	Tidak	
option_b	Varchar(191)	Tidak	
option_c	Varchar(191)	Tidak	
option_d	Varchar(191)	Tidak	
bobot_a	Varchar(191)	Tidak	
bobot_b	Varchar(191)	Tidak	
bobot_c	Varchar(191)	Tidak	
bobot_d	Varchar(191)	Tidak	
Descriptio n	Text	Tidak	

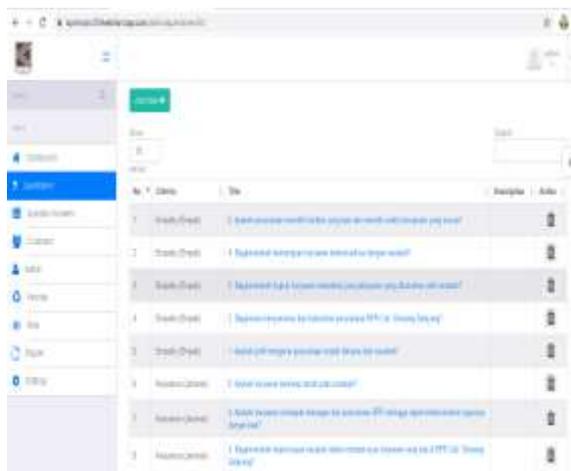
3.4 Desain Tampilan

Sesuai dengan desain sistem dan analisa kebutuhan yang telah dibuat sebelumnya, pada

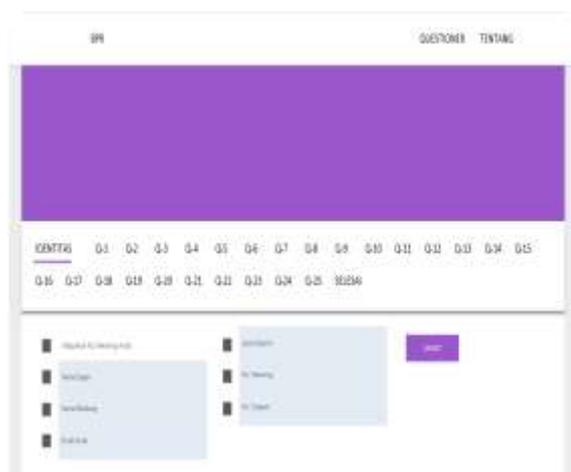
sistem ini terdapat beberapa desain kerangka tampilan form dan list yang akan diaplikasikan pada *website*.



Gambar 5. Tampilan daftar pengguna



Gambar 6. Tampilan daftar pertanyaan



Gambar 7. Desain tampilan questioner otentika nasabah



Gambar 8. Desain tampilan form questioner

3.5 Penulisan Program

Ada beberapa kebutuhan spesifikasi yang harus dilengkapi antara lain.

a. Framework

Saat ini penulis menggunakan *framework* laravel sebagai dasar pembuatan *website* ini dimana *framework* laravel merupakan salah satu *framework* terbaik yang dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Versi *framework* yang penulis gunakan adalah *framework* laravel versi 8.0 karena beberapa *repository* yang penulis gunakan tidak mendukung apabila menggunakan laravel *framework* dibawahnya.

b. Microsoft Redistributable

Pada *framework* laravel 8.0 akan dapat dijalan apabila pengguna menggunakan beberapa *library* distribusi yang harus di-*install* terlebih dahulu. Hal ini diharuskan karena laravel 8.0 sudah menggunakan versi PHP 7.3+. Berikut *library* yang harus dipasang antara lain:

1. MSVCP 2012 (Microsoft C++ redistributable 2012)
2. MSVCP 2015 (Microsoft C++ redistributable 2015)
3. MSVCP 2017 (Microsoft C++ redistributable 2017)

3.6 Pengujian Program

a. System Testing

Pengujian dengan menggunakan *System Testing* ini digunakan saat pertama kali melakukan *testing* untuk memastikan sistem yang dibangun sesuai dengan tujuan, syarat dan ketentuan yang diharapkan. Pengujian ini diharapkan dilakukan sesering mungkin apabila selesai mengerjakan satu komponen/modul sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya *error/bug* dan kesalahan dari hasil yang diinginkan.

b. Smoke Testing

Pengujian jenis ini dilakukan untuk setiap perubahan pada proyek yang dikerjakan sesuai dengan tujuan. Pengujian ini dilakukan

setidaknya setiap hari atau 2 kali seminggu, sehingga mendapat feedback yang cepat dalam masalah yang signifikan.

c. *User Acceptance Test* (UAT)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kebutuhan pengguna sistem termasuk UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*). Pengujian ini biasanya dilakukan pada tahap terakhir pengujian yaitu sebelum sistem diserahkan kepada pengguna.

3.7 Pembahasan

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Service Quality* (SERVQUAL) didasarkan pada item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi nasabah, serta GAP diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Realibility*, Daya Tanggap, Jaminan, *Empaty* dan bukti fisik), kelima dimensi tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan atribut harapan dan variabel persepsi.

Skor *Service Quality* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing nasabah dapat dihitung berdasarkan rumus berikut.

$$SERVICE\ QUALITY = PERSEPSI - HARAPAN...(1)$$

PERSEPSI pada rumus diatas adalah hasil jajak pendapat yang sudah diakumulasikan dari semua pendapat nasabah yang sama pada periode tertentu dibagi dengan total jumlah pertanyaan pada setiap kriteria. Nilai PERSEPSI dapat diambil dengan rumus.

$$PERSEPSI = \frac{TB^n}{TQ}.....(2)$$

TB^n = Total bobot setiap pertanyaan pada periode tertentu
 TQ = Jumlah pengguna yang melakukan *questioner* pada periode tertentu

3.8 Penyajian Data

a. Deskripsi Identitas Reponden

Identitas responden merupakan salah satu variabel yang diperhitungkan dalam penelitian ini. Hal ini diperlukan dalam menjelaskan jawaban-jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada responden. Sampel data penelitian berjumlah 100 responden dengan data yg meliputi identitas responden seperti nama, jenis kelamin, usia, nomor rekening, nomor telepon dan alamat.

b. Uji Validasi Variabel *E-Service Quality* (X)

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Variable dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Untuk menghitung validitas alat ukur dapat menggunakan rumus *Person Product Moment*. Rumusnya adalah sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}.....(3)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- $\sum X$ = Jumlah skor item X
- $\sum Y$ = Jumlah skor item Y
- n = Jumlah responden

c. Uji Rehabilitasi

Uji reliabilitas atau kepercayaan mengandung pengertian apakah instrument dapat mengukur sesuatu secara konsisten dari waktu ke waktu. Data dikatakan *reliabel* jika nilai *Cronbach Alpha* hitung $>$ *Cronbach Alpha* Tabel, berikut rumusnya.

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right).....(4)$$

Keterangan:

- R = Koefisien reliabilitas instrumen (*Cronbach Alpha*)
- K = Banyak butir pertanyaan
- $\sum \sigma b^2$ = Total varians butir
- σt^2 = Total varians

Skala dikelompokkan dalam 4 kelas *range* yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pengelompokan Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,40	Tidak Reliable
0,40 s.d 0,60	Cukup Reliable
0,60 s.d 0,80	Reliable
0,80 s.d 1,00	Sangat Reliable

d. Index PGCV (*Potential Gain Customer*)

Indeks PGCV adalah perpanjangan dari metode analisis pemasaran yang umum digunakan yaitu *Importance/Performance Analysis* (IPA). Analisis nasabah melalui angka total skala *likert* merupakan cara yang digunakan untuk analisis nasabah. Langkah pertama untuk menghitung indeks *Potential Gain Customer* adalah mencari nilai ACV (*Achieved Customer Value*), yaitu dengan rumus berikut:

$$ACV = I \times P.....(5)$$

Keterangan:

- ACV = Nilai Pencapaian
- I = Nilai rata-rata harapan (Important)
- P = Nilai rata-rata kinerja (Performance)

Setelah menghitung nilai *Achieved Customer Value*, maka menghitung nilai *Ultimate Desired Customer Value*, yaitu dengan rumus berikut:

$$UDCV = I \times Ps.....(6)$$

Keterangan:
 UDCV = nilai keinginan konsumen
 I = rata-rata nilai harapan
 Ps = kinerja maksimum untuk skala likert

$$PGCV = UDCV - ACV \dots \dots \dots (7)$$

e. Perhitungan Nilai IPGCV
 Setelah mendapat hasil dari perhitungan nilai harapan dan nilai aktual sehingga penulis dapat menghitung nilai IPGCV menggunakan rumus pada 3.8 (d). Perhitungan *Index Potential Gain Customer Value* sebagai berikut.

Dan selanjutnya perhitungan indeks potential gain customer value dengan rumus berikut:

Tabel 5. Perhitungan IPGCV

Atribut	Persessi	Harapan	GAP	AVP	UDCV	PGCV	Prioritas
Q1	3,09	2,90	0,19	8,961	11,6	2,639	16
Q2	3,07	2,65	0,42	8,1355	10,6	2,464	23
Q3	3,1	3,29	-0,19	10,199	13,6	2,961	5
Q4	3,17	3,01	0,16	9,5417	12,04	2,498	21
Q5	3,19	3,12	0,07	9,9528	12,48	2,527	20
Q6	3,19	3,19	0	10,1761	12,76	2,583	18
Q7	3,12	3,12	0	9,7344	14,48	2,745	11
Q7	2,68	2,68	0	7,1824	10,72	3,537	2
Q8	2,63	2,63	0	6,9169	10,52	3,603	1
Q9	3,14	3,20	0,06	10,048	12,8	2,752	10
Q10	3,09	3,13	-0,04	9,6717	12,52	2,848	6
Q11	3,12	3,19	-0,07	9,9528	12,76	2,807	7
Q12	3,80	3,75	0,05	14,25	15	0,75	25
Q13	3,13	3,18	0,05	9,9534	12,72	2,766	9
Q14	2,92	2,85	0,07	8,322	11,4	3,078	3
Q15	3,06	2,97	0,09	9,0882	11,88	2,791	8
Q16	3,14	3,17	-0,03	9,9538	12,68	2,726	13
Q17	3,14	3,17	-0,03	9,9538	12,68	2,726	13
Q18	3,15	3,03	0,12	9,5445	12,12	2,575	19
Q19	3,15	3,08	0,07	9,702	12,32	2,618	17
Q20	3,05	3,17	-0,12	9,6685	12,68	3,011	4
Q21	3,21	3,05	0,16	9,7905	12,2	2,409	24
Q22	3,12	3,10	0,02	9,672	12,4	2,728	12
Q23	3,15	3,11	0,04	9,7965	12,44	2,643	15
Q24	3,16	2,97	0,19	9,3852	11,88	2,494	22
Q25	3,13	3,12	0,01	9,5656	12,48	2,714	14

Berdasarkan hasil perhitungan IPGCV diatas maka dapat diambil urutan prioritas nilai tertinggi hingga terendah. Maka dari itu, dari kelima urutan prioritas yang ada pada tabel 6 dapat dilakukan perbaikan berdasarkan hasil analisis IPGCV.

Tabel 6. Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPGCV

Prioritas	PGCV	Atribut
1	3,603	Q9
2	3,537	Q8
3	3,078	Q15

3.9 Hasil

Kuesioner disebarikan kepada 100 responden yang merupakan nasabah dari PT.BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang dengan kuesioner (terlampir). Setelah kuesioner disebarikan kepada responden kemudian dilakukan rekapitulasi actual *performance* jasa yang diterima oleh nasabah.

4. PENUTUP

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka didapat hasil PGCV bahwa nilai keinginan konsumen dan nilai pencapaian diantaranya dimensi *Reliability* 3,603, dimensi *Responsive* 3,078, dimensi *Assurance* 3,011, *Tangible* 2,961 dimensi *Emphaty* 2,728. PGCV terbesar terjadi pada dimensi *Reliability* sebesar 3,603. Secara rata-rata tingkat kualitas pelayanan masih perlunya perbaikan karena PGCV antara nilai keinginan nasabah dan nilai pencapaian setiap dimensi adalah sebesar 3,076.

Setelah melihat analisis kebutuhan dan detail dari metode yang penulis gunakan, maka disimpulkan beberapa hal pada poin berikut.

- Melakukan analisis pada aktifitas setiap aktor dalam alur sistem *questioner* dan menerapkannya pada aplikasi berbasis *website*.
- Melakukan pengembangan aplikasi *website questioner* BPR dengan metode *Waterfall*.
- Telah memahami metode *Service Quality* dan menerapkannya pada aplikasi berbasis *website*.
- Telah merancang dan membuat aplikasi *questioner* dengan metode *Service Quality* dengan menggunakan *Framework laravel*.
- Dengan adanya sistem pengolahan data jajak pendapat yang akan di terapkan pada perusahaan BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang sehingga diharapkan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja dan performa karyawan sehingga dapat mengambil keputusan dengan tepat untuk melakukan *adjustment*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Service Quality) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [2] D. Rinjani, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah," 2019.
- [3] R. Wijaya, "Analisis Kepuasan Nasabah Dengan Metode SERVICE QUALITY dan Peningkatan Performa Pelayanan Dengan Importance-Performance Analysis (IPA) di CV. ERDY SERVICE SURABAYA," *Tugas Akhir Jur. Tek. Ind.*, pp. 1–11, 2017.
- [4] D. Semarang, "ANALISIS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada PT . Jaya Abadi , Jl . Mataram No . 603," no. 603, 2012.

- [6] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. CV ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- [7] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- [8] W. O. Widyarto, N. Djamal, and F. Adhim, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value(IPGCV)," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 2, pp. 101-110, 2018
- [9] Wibisono, D. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN QFD. *Sosio e-Kons Volume 10, No. 1*, 56-74.
- [10] S. K. Dewi, D. P. Restuputri, and A. Sulaksmi, "ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," in *Prosiding SENTRA (Seminar Teknologidan Rekayasa)*, 2018.
- [11] A. Darmawan, M. Mulyadi, and N. K. Busri, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Purna Jual Avanza dengan Metode Servqual dan PGCV (Studi Kasus BPPT Hadji Kalla Cabang Urip Makassar)," *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, vol. 2, 2014.
- [12] R. Sukwadi, "Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV," *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, vol. 4, pp. 64-69, 2015.
- [13] W. O. Widyarto, N. Djamal, and F. Adhim, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value(IPGCV)," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 2, pp. 101-110, 2018.
- [14] S. K. Dewi, "Analisis Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO," in *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, 2018, pp. 1-11.