

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat menimbulkan persaingan dalam dunia perbankan. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang (KC) Yogyakarta merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang perbankan. Bank BTN KC Yogyakarta selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai kepada seluruh nasabahnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah, masih terdapat keluhan-keluhan atas pelayanan yang diberikan. Adanya keluhan nasabah menunjukkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan bank.

Perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu *Fuzzy Servqual* untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dan harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan 5 dimensi *servqual* yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dapat menggambarkan hubungan tingkat kepentingan (harapan) dan performansi (kinerja) dalam bentuk kuadran IPA yang terdiri dari 4 kuadra yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (kemungkinan dihilangkan/berlebihan).

Hasil penelitian dengan menggunakan metode *fuzzy servqual* didapatkan 9 atribut memiliki gap negatif dan 17 atribut memiliki gap positif. Hal ini menunjukkan bahwa 17 atribut sudah memberikan kinerja yang memuaskan dan 9 atribut belum memberikan kinerja yang memuaskan. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan adalah atribut yang masuk kedalam kuadran I IPA, dengan metode IPA didapatkan 8 atribut menjadi prioritas utama perbaikan yaitu kecepatan CS dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, CS yang cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan nasabah, kesigapan petugas dalam menggapai pertanyaan nasabah, *teller* yang cepat dan tanggap melakukan transaksi nasabah, jumlah cs yang memadai, pemahaman bank atas kebutuhan dan harapan nasabah, keramahan petugas kepada nasabah, dan parkir motor dan mobil yang memadai.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Fuzzy, Servqual, IPA

ABSTRACT

Increasing economic growth creates competition in the banking world. Bank Tabungan Negara Yogyakarta Branch Office is one of the state-owned enterprises (SOEs) which operates in the banking sector. Bank BTN KC Yogyakarta always strives to provide appropriate service to all its customers. Based on the results of interviews with customers, there are still complaints about the services provided. The existence of customer complaints shows dissatisfaction with the services provided by the bank, so it is necessary to improve service quality to improve bank services.

Improving service quality can be done using two methods, namely Fuzzy Servqual to find out the gap between performance and customer expectations for the services provided based on 5 dimensions of Servqual; that are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Recommendations for improvement are provided based on the Importance Performance Analysis (IPA) method. The IPA method can describe the relationship between levels of importance (expectations) and performance in the form of IPA quadrants which consist of 4 quadrants, namely quadrant I (concentrate here), quadrant II (keep up the good work), quadrant III (low priority), and quadrant IV (possibly overkill).

The results using the fuzzy servqual method showed that 9 attributes had a negative gap and 17 attributes had a positive gap. This shows that 17 attributes have provided satisfactory performance and 9 attributes have not provided satisfactory performance. The attributes that need to be improved in service quality are the attributes that are included in quadrant I of IPA. Using the IPA method, 8 attributes are found to be the main priority for improvement, namely speed of CS in providing services to customers, CS that are fast and responsive in resolving customer problems, alertness of officers in responding to customers questions, tellers that are fast and responsive in carrying out customer transactions, sufficient number of CS, bank understanding of customer needs and expectations, friendly staff towards customers, and sufficient motorbike and car parking.

Keywords: *Quality Service, Fuzzy, Servqual, IPA.*