

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Keterkaitan Dalam Islam

Dalam ibadah, kaidah hukum yang berlaku adalah bahwa semua hal dilarang, kecuali yang ada ketentuannya berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadits. Sedangkan dalam urusan muamalat, semua dibolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya. Ini berarti ketika suatu transaksi baru muncul dimana belum dikenal sebelumnya dalam hukum islam, maka transaksi tersebut dapat diterima kecuali terdapat implikasi dari dalil al-Qur'an dan al-Hadits yang melarangnya secara eksplisit maupun secara implisit. Jadi, dalam bidang muamalat semua transaksi dibolehkan kecuali yang diharamkan. Meskipun dalam kosa kata fiqih islam tidak mengenal kata "bank", namun sesungguhnya bukti-bukti sejarah menyatakan bahwa fungsi-fungsi perbankan modern telah dipraktekkan oleh umat muslim, bahkan sejak zaman Nabi Muhammad SAW. 18 Perusahaan perbankan khususnya perbankan syariah setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah haruslah memperhatikan hukum-hukum islam yang berkaitan dengan akad. Adapun yang harus diperhatikan dalam memasarkan produk yang sesuai dengan syariat islam adalah:

- a. Setiap transaksi dalam islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak (sama-sama ridho), jadi dalam memasarkan produknya tidak boleh ada unsur memaksa kepada nasabah atau calon nasabah. 19
- b. Setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah, harus menjelaskan tentang produk-produk yang ditawarkan secara detail tanpa menutup-nutupi hal sebenarnya. Allah SWT berfirman:

أوفوا الكيل ولا تكونوا من المخرين . وزنوا بالقسطاس المستقيم . ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا
تعثوا في الارض مفسدين .

Artinya:

“Sempunakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajarela di muka bumi dengan membuat kerusakan”. (as-Syua’raa ayat 181-183)

Sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW:

عن ابن عمر رضي الله عنهما قال: ذار رجل نبي صلى الله عليه وسلم أنه يخذع في البيوع
فقال: إيايعت فقل لا خلاية (متفق عليه)

Artinya:

“Dari Ibnu Umar r.a dia berkata: seseorang bercerita kepada Nabi Muhammad SAW bahwa dirinya ditipu dalam jual belia, kemudian Nabi bersabda: apabila kamu berjual-beli, maka katakanlah tidak ada unsur penipuan”. (Muttafaqun Alaih)

c. Kujukuran komunikasi, aspek kejujuran komunikasi didasarkan pada data dan fakta. Dalam al-Qur’an kejujuran dapat diistilahkan dengan amanah, ghoir al-takdzib, shiddiq, dan al-haq. Dengan dasar-dasar etika seperti istilah-istilah tersebut, maka seseorang tidak akan berkomunikasi secara dusta. 21

d. Berbuat adil yaitu dengan cara tidak bertindak melampaui batas atau mengambil keuntungan yang tidak pantas dari keseluruhan atau dari kemalangan orang. Keadilan tidak hanya terwujud ketika memperoleh keuntungan, namun dalam kondisi rugi pun keadilan tetap dituntut karena rugi bukan berarti kita harus menginjak-injak hak orang lain demi menutupi kerugian itu. Allah SWT berfirman dalam surat an-Nissa ayat 58:

إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإحكمتم بين الناس أن حكموا للعدل إن الله
ذعاً يعظكم به إن الله أن سدياً ياً .

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar Lagi Maha Melihat”. (an-Nisa ayat 58)

e. Cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan adalah cermin bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian pula dalam menghadapi nasabah, akhlaq harus senantiasa terjaga. Persoalan model dan bentuk pakaian, islam tidak pernah membatasinya. Syariat islam memberikan kesempatan berkreasi untuk merancang mode yang disukai sepanjang pakaian yang dipakai itu menutupi aurat, sopan dan tidak merangsang bagi yang melihatnya.

f. Kebersihan adalah dasar pokok dalam islam, islam dan kebersihan tidak dapat dipisahkan. Kebersihan meliputi segala sesuatu baik ucapan maupun perbuatan atau lain sebagainya.

5.2 *Analisa Hasil Pengolahan Data*

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis dari pengolahan data yang meliputi hasil dari analisis variabel penelitian, data responden, Kuesioner Sesungguhnya, uji validitas, uji reliability, analisis CSI dan IPA analisis terhadap pengujian hasil hipotesis penelitian dan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

5.3 **Analisa Pemetaan Variabel Penelitian**

Dalam menentukan variabel penelitian ini, dari hasil wawancara yang telah dilakukan akhirnya diperoleh 17 variabel yang menjadi harapan nasabah terhadap pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dan dikelompokkan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan jasa menurut *Zeithaml*, *Bery* dan *Parasuraman* yaitu sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (Fasilitas Fisik)

Dimensi *Tangible* merupakan tersedianya fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata (*Tangible*) pelayanan. Dimensi ini terdiri dari 5 variabel.

b. Dimensi *Empathy* (Kepedulian)

Dimensi ini menyatakan kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Dimensi ini terdiri dari 4 variabel.

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan ini berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah nasabah. Dimensi ini terdiri dari 2 variabel.

d. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini mencakup keandalan dalam menepati janji yang telah diberikan, kinerja yang akurat dan konsisten. Terdiri dari 2 variabel.

e. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini mencakup kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat yang terdiri dari 4 variabel penelitian.

5.4 Analisa Penyebaran Kuisioner Sesungguhnya

Dalam penyebaran kuisioner ini, sebelumnya telah dilakukan perhitungan untuk ukuran sampel dari suatu populasi di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dengan menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan Umar (2003).

Berdasarkan data yang didapat yaitu data populasi nasabah adalah 16.536, maka dari hasil perhitungan dengan persen kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% didapat jumlah penyebaran sampel minimal sebanyak 100 kuesioner.

5.5 Analisa Profil Responden

Data responden dalam penelitian ini terdiri atas 2 data responden yaitu menurut jenis kelamin dan pekerjaan.

❖ **Jenis Kelamin**

Untuk frekuensi jenis kelamin dari responden nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur nilai persentase lebih besar dari respondennya yaitu jenis kelamin laki-laki sebesar 43% dan sisanya adalah perempuan sebanyak 57%. Jumlah responden wanita lebih banyak dibandingkan jumlah responden pria.

❖ **Pekerjaan**

Pada bagian ini menjelaskan tentang data klasifikasi responden menurut pekerjaan dari responden tersebut, untuk lebih jelasnya proporsi responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.2 pada Bab IV. Di kelompokan dari kelompok pekerjaan yang memiliki presentase yang terbesar hingga yang terkecil yaitu bahwa dari 100 responden kuisisioner yang mendominasi adalah PNS yaitu sebesar 42 % (42 orang), wiraswasta sebesar 17 % (17 orang), pegawai swasta sebesar 15 % (15 orang), pelajar/mahasiswa sebesar 13 % (13 orang) dan guru/dosen 11 % (11 orang). Disini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini yang lebih banyak mendominasi adalah PNS.

5.6 Analisa Tingkat Kepentingan

Dari hasil pengukuran tingkat kepentingann nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur, terdapat beberapa nilai-nilai layanan yang dianggap kurang penting dan penting oleh nasabah dan berada di bawah serta di atas nilai *grand mean* dari penilaian kepentingan seperti yang terdapat pada Bab IV Tabel 4.3. Penilaian nasabah menganggap kurang begitu penting untuk lebih jelasnya layanan yang memiliki skor penilaian kepentingan rendah dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Layanan Tingkat Kepentingan Rendah

Variabel	Pelayanan	Skor Kepentingan	Grand mean
V1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.	4.06	4.16

V6	Keberadaan kotak saran.	3.63
V7	Tersedianya saluran telpon,e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online.	3.67
V9	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.	3.99

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas dapat diketahui nilai dari masing-masing atribut di bawah ini :

- Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap (V1).
Brosur merupakan hal yang penting dalam memasarkan suatu produk baik barang maupun jasa. Pada atribut ini menyatakan tingkat kepentingan yang rendah dikarenakan dalam pelayanan ini nasabah kebanyakan jarang membaca brosur maka di anggap kurang penting .
- Keberadaan kotak saran (V6).
Kotak saran merupakan suatu tempat untuk menyalurkan keluhan terhadap kinerja Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Nasabah dapat meyalurkan aspirasi mereka mengenai kinerja Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Berdasarkan penelitian nasabah kurang mementingkan keberadaan kotak saran dikarenakan nasabah sering menyarankan langsung terhadap costumer service.
- Tersedianya saluran telpon,e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online (V7).
Untuk melayani keluhan secara online tersedia sarana melalui telepon dan email, hal ini berguna agar konsumen dapat langsung ditangani oleh pihak manajemen Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur Secara langsung. Berdasarkan penelitian terhadap atribut ini nasabah selalu mngeluhkan langsung terhadap pihak manajemen Bank, jadi nasabah pelayanan ini menganggap tidak terlalu penting.
- Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah (V9).

Kemampuan dalam membangun hubungan baik dan menanamkan kepercayaan kepada nasabah merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan di Bank, tetapi dalam penelitian ini nasabah di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur menganggap tidak terlalu penting karena nasabah mengutamakan pelayanan yang cepat.

Tabel 5.1 Layanan Tingkat Kepentingan Tinggi

Variabel	Pelayanan	Skor Kepentingan	Grand mean
V2	Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	4.26	4.16
V3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	4.23	
V4	Ruang transaksi perbankan yang nyaman	4.37	
V5	Bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM)	4.32	
V8	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	4.30	
V10	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen	4.21	
V11	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi	4.33	

5.7 Analisa Tingkat Kepuasan

Dari hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur, terdapat beberapa nilai-nilai layanan yang berada di bawah nilai *grand mean* dari penilaian kepuasan seperti yang terdapat pada Bab IV Tabel 4.4, ini berarti penilaian nasabah menganggap kurang begitu puas terhadap layanan tersebut. Untuk lebih jelasnya layanan yang memiliki skor penilaian kepuasan rendah dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Layanan Tingkat Kepuasan Rendah

Variabel	Pelayanan	Skor Kepuasan	Grand mean
V4	Ruang transaksi perbankan yang nyaman.	3.70	4,16
V5	Bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM).	3.89	

V10	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.	3.92
V11	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi.	3.78
V13	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah.	3.89
V15	<i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan.	3.28
V16	Area parkir yang memadai serta aman.	3.39

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas dapat diketahui nilai dari masing-masing atribut di bawah ini :

- Ruang transaksi perbankan yang nyaman (V4)
Desain bank yang menarik sebaiknya dapat membuat nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi. Desain interior dan eksterior meliputi tata letak perabot, pencahayaan yang baik, dinding yang dihiasi dengan lukisan, furniture dan lain sebagainya, sehingga membuat ruangan indah untuk dilihat. Sebagian besar responden menilai kinerja Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur terhadap atribut kurang memuaskan, karena ruang perbankan sempit, panas dan kekurangan kursi untuk para nasabah.
- Bank memiliki perlengkapan yg modern (V5)
Peralatan modern seperti ATM pada saat ini sudah menjadi kebutuhan yang penting bagi nasabah. Hal tersebut dikarenakan, nasabah dapat menarik simpanan tabungan mereka kapan saja tidak terbatas dengan waktu kerja Bank. Hal ini mendapat penilaian untuk tingkat kinerja menyatakan kurang puas karena mesin ATM sering rusak dan gangguan.
- Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah (V10)
Nasabah yang datang ke Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur pada umumnya ingin cepat dimengerti oleh karyawan. Kecepatan dan ketanggapan karyawan tampak dari karyawan yang langsung menyambut dan melayani nasabah yang datang. Dalam atribut ini mendapat tingkat kepuasan rendah

dikarnakan kedatangan nasabah ke Bank selalu banyak, sehingga pelayanan menjadi kurang cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.

- Kecepatan *teller* dalam melakukan transaksi (V11)

Nasabah yang datang ke Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur pada umumnya ingin dilayani dengan cepat saat bertransaksi. Kecepatan teller tampak pada saat bertansaksi. Pelayanan yang cepat dalam memberikan pelayanan akan membuat nasabah merasa tidak jenuh dan bosan bila melakukan transaksi. Atribut ini menunjukkan tingkat kepuasan rendah karena kurangnya jumlah teller dalam melayani para nasabah.

- *Teller* melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan (V15)

Nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur memiliki latar belakang yang berbeda-beda, namun seharusnya teller harus selalu memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan. Dalam pelayanan ini nasabah merasakan kurang puas karena display nomer rusak sehingga urutan kedatangan para nasabah tidak jelas .

- Area parkir yang memadai serta aman (V16)

Area parkir yang aman merupakan hal yang penting bagi nasabah untuk meletakkan kendaraan, sehingga nasabah bisa nyaman dalam bertransaksi tanpa khawatir dengan kendaraannya. Selain itu kenyamanan dan luas parkir yang dimiliki juga dapat memberikan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank. Dalam hasil penilaian tingkat kepuasan area parkir menunjukan dibawah nilai *grand mean*, dengan area parkir yang memadai serta aman di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur mendapat tingkat kepuasan rendah dikarnakan area parkir kurang luas sehingga para nasabah yang membawa kendaraan parkir di luar area Bank.

Tabel 5.2 Layanan Tingkat Kepuasan Tinggi

Variabel	Pelayanan	Skor Kepentingan	Grand mean
V1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat	4.36	4.16

	informasi yang lengkap	
V2	Penampilan <i>teller</i> , staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	3.99
V3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	4.24
V7	Tersedianya saluran telpon,e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online	4.23
V8	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	4.14
V12	<i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	4.26
V14	ketelitian karyawan dalam melakukan setiap transaksi	4.26
V17	Keamanan selama berada di Bank BRI	4.27

5.7 Analisis Dengan Menggunakan Metode CSI

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan nasabah customer *Satisfaction Index* (CSI) Bank BRI Unit bojong Kabupaten Cianjur sebesar 78.69 % seperti yang terdapat pada Bab IV Tabel 4.6. Nilai CSI sebesar ini berada pada katagori puas berdasarkan Aminah dkk (2008) pada Bab II. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah Bank BRI bojong Kabupaten Cianjur secara umum merasa puas terhadap kinerja Bank selama ini. Dengan demikian walaupun nasabah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan Bank namun harus tetap mendapat perhatian dari pihak manajemen untuk terus di tingkatkan. Karena dari nilai tersebut juga dapat mengindikasikan bahwa masih ada atribut-atribut kinerja pelayanan yang perlu di perbaiki dimasa mendatang, maka dapat dilihat dengan metode *importance Perfomance Analysist* (IPA).

5.8 Analisa Matriks IPA

Identifikasi matriks IPA ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel x dan variabel y. Dimana variabel x menunjukkan tingkat kepentingan (*Importance*) suatu atribut dan variabel y menunjukkan tingkat kepuasan (*Satisfaction*) yang kedua variabel ini saling berpotongan. Tingkat kepentingan dan kepuasan di Bank BRI Unit bojong Kabupaten Cianjur yaitu berdasarkan perhitungan pada Bab IV Tabel 4.9.

Dari nilai-nilai perhitungan tingkat kepentingan dan kepuasan dapat kita lihat di matriks IPA pada bab IV Gambar 4.3 dengan nilai *Grand mean* sebagai perpotongan antara sumbu x dan sumbu y. Matriks IPA terbagi ke dalam empat kuadran, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

❖ Kuadran I

Menunjukkan faktor-faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu di prioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah, tetapi tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini ada 5 variabel yaitu :

- ✓ Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan (V15).
- ✓ Ruang transaksi perbankan yang nyaman (V4).
- ✓ Kecepatan teller dalam melakukan transaksi (V11).
- ✓ Area parkir yang memadai serta aman (V16).
- ✓ Bank memiliki perlengkapan yang *modern* (ATM) (V5).

❖ Kuadran II

Menunjukkan faktor-faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh perusahaan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan nasabah. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran II ini ada 8 variabel yaitu :

- ✓ Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah (V8).
- ✓ Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai) (V2).
- ✓ Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah(V10).

- ✓ Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap (V14).
- ✓ Kebersihan ruangan transaksi perbankan (V3).
- ✓ Teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas (V12).
- ✓ Keamanan selama berada di Bank BRI (V17).

❖ Kuadran III

Menunjukkan bahwa faktor-faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi nasabah, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Adapun Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran III terdiri dari 3 variabel yaitu :

- ✓ Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah (V9).
- ✓ Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah (V13).
- ✓ Keberadaan kotak saran (V6).

❖ Kuadran IV

Menunjukkan bahwa faktor-faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena nasabah menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh manajemen, sehingga sangat memuaskan. Adapun Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran IV ini terdiri dari 2 variabel yaitu:

- ✓ Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap (V1).

- ✓ Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online (V7).

5.9 Usulan Perbaikan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan

Perancangan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur untuk merancang atau melakukan strategi perbaikan agar dapat memberikan kepercayaan, rasa aman dan nyaman untuk para nasabahnya.

Faktor utama yang akan diperbaiki adalah variabel-variabel yang terdapat pada kuadran I hasil metode IPA di pembahasan sebelumnya. Untuk memberikan usulan yang baik dan lebih spesifik, hanya berapa variabel yang akan difokuskan dalam perbaikan, yaitu variabel yang sering dialami nasabah. Variabel tersebut dikelompokkan kedalam aspek kualitas pelayanan untuk memudahkan dalam usulan perbaikan.

Metode untuk melakukan perbaikan tersebut menggunakan metode (5W+1H) yang dapat dilihat pada Tabel 5.4. Metode 5W+1H tersebut diantaranya *What*, *Why*, *Where*, *When*, *Who* dan *How*. Dimana :

- a. *What* merupakan pendefinisian masalah/*problem*.
- b. *Why* yaitu identifikasi sebab-sebab terjadinya masalah.
- c. *Where* merupakan tempat dimana terjadinya masalah.
- d. *When* merupakan waktu terjadi masalah.
- e. *Who* merupakan orang/kelompok yang bertanggungjawab dalam menangani masalah.
- f. *How* yaitu perencanaan tindakan untuk mengatasi masalah.

Untuk lebih jelasnya usulan perbaikan dalam pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan (V15).

***What* :**

- Permasalahan yang kurang memuaskan pada pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan.

Why :

- Nasabah menganggap bahwa atribut karyawan melayani nasabah sesuai urutan kedatangan dengan tidak membeda-beda dianggap kurang memuaskan. Hal tersebut dikarenakan Rusaknya display nomer urutan panggilan ke teller sehingga nasabah sering kebingungan saat transaksi ke teller.

Where :

- Ruang transaksi Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

When :

- Waktu akan bertransaksi ke teller.

How :

- Pihak manajemen Bank harus memperbaiki atau mengganti display nomer urutan panggilan ke teller, sebaiknya memberi warna yang cerah dan huruf yang lebih besar agar dapat terlihat jelas oleh nasabah terutama nasabah yang usia lanjut.

2. Ruang transaksi perbankan yang nyaman (V4).

What :

- Dari permasalahan yang kurang memuaskan pada pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur apa yang harus ditingkatkan yaitu, ruang transaksi perbankan yang nyaman dikarenakan tidak mencukupi kursi untuk nasabah dan kurang ergonomis.

Why :

- Salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan nasabah adalah rasa nyaman pada saat menunggu giliran dalam

melakukan transaksi. Tidak mencukupinya kursi untuk nasabah dan Kurang nyamannya kursi dikarenakan tidak adanya sandaran, sehingga nasabah kurang merasa nyaman pada saat menunggu.

Where :

- Pada permasalahan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dimana terjadinya masalah yaitu di ruang transaksi Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

When :

- Waktu yang terjadi dalam pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur Pada saat nasabah duduk di dalam Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

How :

- Ruang transaksi yang nyaman dapat memberikan rasa kenyamanan bagi nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Dengan desain yang menarik dari ruangan membuat ruangan indah dilihat. Atribut ini dianggap kurang memuaskan oleh nasabah. Sebaiknya manajemen Bank BRI merelokasi dan mengganti/membeli kursi nasabah yang lebih ergonomis. Kursi dengan adanya sandaran dan busa untuk alas duduk agar nasabah lebih nyaman saat menunggu.

3. Kecepatan teller dalam melakukan transaksi (V11).

What :

- Dari permasalahan yang kurang memuaskan pada pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur apa yang harus ditingkatkan yaitu, Kecepatan teller dalam melakukan transaksi.

Why :

- Nasabah yang datang ke Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur pada umumnya ingin dilayani dengan cepat saat bertransaksi. Kecepatan karyawan tampak pada saat bertansaksi. Kurang ceapatnya teller saat ada transaksi nasabah dikarenakan teller dalam Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur sebanyak 2 orang dan nasabah yang bertransaksi sangat banyak sehingga teller terlihat merasa malas dan lemas yang disebabkan kelelahan dan mengantuk.

Where :

- Pada permasalahan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dimana terjadinya masalah yaitu di ruang transaksi Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

When :

- Waktu yang terjadi dalam pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur Pada saat nasabah transaksi ke teller Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

How :

- Pelayanan yang cepat dalam memberikan pelayanan akan membuat nasabah merasa tidak jenuh dan bosan bila melakukan transaksi. Pihak manajemen Bank harus menambahkan lagi beberapa teller sehingga transaksi lebih cepat.

4. Area parkir yang memadai serta aman (V16).

What :

- Dari permasalahan yang kurang memuaskan pada pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur apa yang harus ditingkatkan yaitu, area parkir yang memadai serta aman.

Why :

- Kurang nyamannya nasabah saat parkir di area parkir Bank dikarenakan area parkir sempit dan pada area parkir lebih banyak pepohonan sehingga area parkir menjadi sempit.

Where :

- Pada permasalahan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dimana terjadinya masalah yaitu di area parkir Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

When :

- Waktu yang terjadi dalam pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur Pada saat nasabah parkir di area Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

Who :

- Diharapkan oleh pihak manajemen Bank membangun area parkir dan menebang beberapa pohon-pohon untuk memperluas area parkir tersebut.

5. Bank memiliki perlengkapan yang *modern* (ATM) (V5).

What :

- Dari permasalahan yang kurang memuaskan pada pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur apa yang harus ditingkatkan yaitu, Bank memiliki perlengkapan yang *modern* (ATM).

Why :

- Nasabah menganggap bahwa atribut Bank memiliki perlengkapan modern (ATM) dianggap kurang puas. Kurang nyamannya saat bertransaksi di ATM Bank BRI unit Bojong kabupaten Cianjur dikarenakan sering terjadinya gangguan atau kerusakan dan macetnya kartu ATM, sehingga nasabah merasa kurang nyaman.

Where :

- Pada permasalahan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dimana terjadinya masalah yaitu di ruang ATM Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

When :

- Waktu yang terjadi dalam pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur Pada saat nasabah transaksi di ATM Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

Who :

- ATM pada saat ini sudah menjadi kebutuhan yang penting bagi nasabah. Hal tersebut dikarenakan, nasabah dapat menarik simpanan tabungan mereka kapan saja tidak terbatas dengan waktu kerja bank. Pihak manajen Bank sebaiknya harus mengganti ATM dengan yang baru dikarnakan mesin ATM yang ada di Bank BRI Unit Bojong kabupaten Cianjur model yang lama dan harus menggati ATM yang model yang baru sehingga tidak terjadinya kemacetan atau gangguan.

Tabel 5.4 Usulan Perbaikan dengan Metode 5W+1H

What (Yang Perlu Ditingkatkan)	Why (Alasan)	Where (Dimana)	When (Waktu)	Who (Siapa Yang Melakukan)	How (Cara Yang Dilakukan)
Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan.	Nasabah sering kebingungan saat transaksi ke teller karena display nomer urutan sering mati.	Di ruang transaksi Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Saat nasabah akan bertransaksi ke teller.	Pihak manajemen Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pihak manajemen Bank BRI harus memperbaiki display nomer urutan atau mengganti dengan yang baru .
Ruang transaksi perbankan yang nyaman.	Nasabah kurang merasa nyaman saat duduk di Bank karna kursi kurang ergonomis dan ruangan kurang luas dan panas.	Di ruang transaksi Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pada saat nasabah duduk di dalam Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pihak manajemen Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pihak manajemen sebaiknya membeli kursi yang ada sandaran sehingga menjadi lebih ergonomis dan ruangan di perluas sehingga ruangan tidak panas.
Kecepatan teller dalam melakukan transaksi.	Nasabah kurang merasa nyaman karena teller lambat melakukan transaksi.	Di ruang transaksi Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pada saat nasabah transaksi ke teller Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Teller Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Memberi pengarahan khusus terhadap teller yang lambat saat nasabah bertransaksi.

Lanjutan Tabel 5.4 Usulan Perbaikan dengan Metode 5W+1H

Area parkir yang memadai serta aman.	Nasabah merasa tidak nyaman saat kendaraan mereka parkir, karena area parkir sempit.	Area parkir.	Pada saat nasabah parkir di area Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pihak manajemen BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	1. Pihak manajemen sebaiknya memperluas area parkir untuk nasabah.
Bank memiliki perlengkapan yang <i>modern</i> (ATM).	Nasabah kurang nyaman saat pengambilan uang di ATM karena sering terjadi gangguan dan kemacetan kartu ATM.	ATM Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pada saat Nasabha mengambil uang di ATM Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pihak manajemen BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.	Pihak manajen Bank harus memprbaiki ATM atau mengganti ATM yang baru.

Yang menjadi prioritas perbaikan pada metode ini yaitu variabel yang berada pada kuadran I, karena pada kuadran I ini merupakan kuadran yang menurut nasabah dianggap sangat penting dan dapat memuaskan nasabah tetapi kinerja pada saat ini belum memuaskan, sedangkan kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan rendah bagi nasabah yang menjadikan tidak di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan.