

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PROGRAM SAHABAT DAYA UNIVERSITAS (SDU) PADA PT. BTPN SYARIAH MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL & IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS GAP

Uro Abdurrohimi¹, Herna Gunawan², Sri Handayani Togatorop³

^{1,2,3}STMIK BANDUNG

Sekolah Tinggi Manajemen Dan Informatika Bandung
Jl.Cikutra No. 113, Bandung 40124, INDONESIA

Contact Address:

uro.abdulrohimi@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan di bidang layanan jasa perbankan di Indonesia semakin pesat dan ketat. Hal ini lah yang mendorong PT. Btpn Syariah selalu berupaya untuk memberikan nilai tambah dan membuat perbedaan dalam kehidupan setiap nasabah yang dilayani, dalam memberikan kinerja pelayanan yang baik sehingga btpn membuat program yang dimana membantu para nasabah untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan dan keterampilan secara terukur dan berkelanjutan, pendampingan meliputi kapasitas nasabah. Untuk mempertahankan program sahabat daya universitas (sdu) dilakukanlah pengukuran tingkat kepuasan nasabah kepada nasabah yang telah mengikuti program sdu.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dapat di pecahkan menggunakan sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan dimensi metode servqual dan pengukuran menggunakan metode ipa gap. Metode ini akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Melalui ini akan diketahui apa saja yang mempengaruhi harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan program sdu pada Pt. Btpn Syariah.

Kata Kunci: PT. BTPN Syariah, Nasabah, Sahabat Daya Universitas (SDU), Metode Servqual, IPA, Gap.

ABSTRACT

Competition in the field of banking services in Indonesia is getting faster and tighter. This is what drives PT. Btpn Syariah always strives to provide added value and make a difference in the life of every customer served, in providing good service performance so that btpn creates a program which helps customers to increase knowledge and skills capacity in a measurable and sustainable manner, assistance includes customer capacity. maintain the university's friendship power program (SDU) by measuring the level of satisfaction of customers who have attended the SDU program.

Based on the explanation above, it can be concluded that to overcome the problems that occur can be solved using an information system measuring customer satisfaction levels with the Servqual Method. The Servqual method will assist in collecting data taken through questionnaires and analyzing each variable that will be used as a question in the questionnaire. Through this, it will be known what influences customer expectations for the service quality of the SDU program at PT. BTPN Syariah.

Keywords: PT. Btpn Syariah, Customers, Friends of University Resources (SDU), Servqual Method

1. Pendahuluan

Dalam perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, sektor perbankan memiliki peran sentral dalam memajukan perekonomian suatu negara. Di Indonesia, kemajuan dalam sektor perbankan telah menjadi unsur kunci dalam kehidupan sehari-hari. Hampir semua sektor ekonomi sangat terkait dengan kegiatan keuangan yang memanfaatkan jasa perbankan. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, sebagai satu-satunya bank umum syariah di Indonesia, berperan penting dalam memberikan layanan perbankan yang berfokus pada pemberdayaan nasabah kurang mampu yang memiliki potensi produktif serta meningkatkan

inklusi keuangan. Salah satu inisiatif utama yang diperkenalkan oleh BTPN Syariah adalah program Sahabat Daya Universitas (SDU). Program ini bertujuan untuk membantu meningkatkan kapasitas dan kualitas pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia. SDU dijalankan melalui kerja sama antara PT.Btpn Syariah dan berbagai universitas yang menjalin kerjasama dengan pihak sahabat daya. Mahasiswa universitas berperan sebagai fasilitator pendamping dalam memberdayakan nasabah prasejahtera, terutama ibu-ibu yang memiliki usaha. Pada program sahabat daya universitas, kualitas layanan memegang peran sentral dalam mencapai tujuan program tersebut. Tingkat kepuasan nasabah menjadi indikator kunci

dalam mengukur keberhasilan program ini. Kepuasan nasabah mencerminkan sejauh mana nasabah merasa puas atau tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BTPN Syariah melalui program sahabat daya universitas [1].

Pengukuran kepuasan nasabah dalam program sahabat daya universitas sangat penting karena dampak efektifitas program ini dapat berpengaruh positif bagi nasabah. Nasabah yang puas cenderung menjadi nasabah tetap dan merekomendasikan layanan perusahaan kepada orang lain. Sebaliknya, nasabah yang tidak puas cenderung mencari alternatif layanan lain dan tidak akan merekomendasikan layanan perusahaan kepada orang lain. Oleh karena itu, PT. BTPN Syariah harus selalu mengevaluasi tingkat efektivitas program sahabat daya universitas dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan nasabah. Dengan mempertimbangkan pentingnya pengukuran kepuasan nasabah dalam program sahabat daya universitas, penelitian ini dilakukan untuk membantu memahami sejauh mana program ini berhasil dalam memenuhi ekspektasi nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode servqual digunakan sebagai dimensi utama pertanyaan. Metode ini mencakup lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) [2]. Metode Servqual membantu dalam mengumpulkan data melalui kuesioner, yang kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana kualitas layanan program sahabat daya universitas dan Importance-Performance Analysis (IPA) Gap sebagai alat pengukuran untuk menilai sejauh mana kualitas layanan program pemberdayaan sahabat daya universitas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi PT. Btpn Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam program sahabat daya universitas dan memperkuat kontribusinya dalam pengembangan usaha kecil dan menengah di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah yang dihadapi antara lain sebagai berikut:

1. Belum adanya pengukuran secara akurat mengenai tingkat kepuasan nasabah pada program Sahabat Daya Universitas (SDU) yang ditawarkan oleh PT. Btpn Syariah.
2. Belum adanya sistem informasi yang dapat membantu PT. Btpn Syariah dalam memantau dan meningkatkan kepuasan nasabah pada program SDU.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yaitu sebuah pembahasan yang bertujuan agar dalam pembahasan lebih terarah dan

terperinci, sesuai dengan tujuan yang dicapai. Dalam proposal skripsi ini ada beberapa lingkup permasalahan di bahas adalah:

1. Penelitian hanya mengkaji kepuasan nasabah terhadap program sahabat daya universitas yang diterima dari PT. Btpn Syariah saja, dan tidak memasukkan layanan lain yang diberikan oleh perusahaan tersebut.
2. Penelitian ini tidak memasukkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kondisi ekonomi dan lingkungan.
3. Populasi dalam penelitian ini hanya nasabah program sahabat daya universitas dari PT. Btpn Syariah saja, dan tidak memasukkan nasabah lain yang memiliki program lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam program ini diharapkan:

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan program SDU yang diberikan oleh PT. Btpn Syariah.
2. Merancang dan membangun sistem informasi yang dapat membantu PT. Btpn Syariah dalam memantau dan meningkatkan kepuasan nasabah pada program Sahabat Daya Universitas.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Sistem dapat dikatan sebagai sebuah rangkaian jaringan kerja dari berbagai elemen - elemen yang saling berhubungan guna untuk mencapai tujuan tertentu. informasi merupakan sesuatu yang mengandung makna yang sangat penting dalam kegiatan proses pengambilan keputusan. Karena informasi harus benar – benar bebas dari kesalahan – kesalahan yang menyesatkan dan informasi itu sendiri itu mengandung nilai penuh yakni keakuratan, tepat waktu, dan relevan.

Sistem informasi (*Information System*) merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok [4].

2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Salah satu factor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa pelayan yang diberikan dan berfokus pada dimensi jasa. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tanggap akan keluhan nasabah, menyediakan pelayanan terbaik dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat sesaat. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi sttrategi peningkatan kepuasan nasabah.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberhasilan suatu bisnis karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kesetiaan, dan reputasi perusahaan. Perusahaan yang menyediakan pelayanan berkualitas tinggi cenderung mendapatkan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar tetap kompetitif di pasar [6].

2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan

1. Tidak dapat berwujud (Intangibility).
Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam Perbankan Syariah itu berupa Jasa.
2. Tidak dapat dipisahkan (Inseparability).
Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh riil pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam Perbankan Syariah itu berupa Produk.
3. Berubah-ubah (Variability).
Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan dimana diberikan. Contoh riil pelayanan yang berubah-ubah dalam Perbankan Syariah itu berupa Varian Produk.
4. Daya tahan (Perishability).
Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.

2.5 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas, Validitas merupakan cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai angket yang sedang dipergunakan benar-benar sudah valid sehingga bisa digunakan untuk mengukur variable yang akan diteliti, terdapat dua rumus atau cara yang dapat dipakai dalam uji validitas pertama dengan korelasi behavariet pearson dan selanjutnya correlated item-total correlation, korelasi behavariet person merupakan rumus yang bisa digunakan dalam melakukan uji validitas data menggunakan program yaitu SPSS [7]. Dari hasil perhitungan diatas didapatkan dua kemungkinan, yaitu :
 1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
 2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
2. Uji reliabilitas, Uji realibiltas dilakukan dengan secara keseluruhan terhadap semua butir atau tem pertanyaan yang terdapat di angket yang akan diteliti.

- a. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan terhadap uji reliabilitas yaitu apabila nilai dari Cronbch's Alpha lebih besar 0,60 maka angket atau kuisinoner bisa disebut reliabel.
- b. Sementara, apabila nilai dari Cronbach's Alpha lebih kecil 0,60 kuisinoner atau angket disebut tidak reliabel.

2.6 Metode Service Quality

Metode Servqual merupakan metode yang digabungkan untuk mengukur kualitas layanan dari variable - variable dimensi berupa (Reliability, Tangible, Responsiveness, Emphaty, Assurance) [8]. terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu :

1.Keandalan (Reliability)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (Responsive)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (Assurance)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya, Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dari konsumen.

4. Empati (Empathy)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Berkenan dengan daya Tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap.

2.7 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) dibuat untuk mengukur hubungan antara kinerja dan harapan untuk peningkatan kualitas produk/ jasa [9]. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja

$\sum Y_i$ = Skor Penilaian harapan

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/ Pernyataan dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$ = Nilai rata-rata kinerja atribut/ Pernyataan

$\bar{Y}_i$ = Nilai rata-rata kepentingan atribut/ Pernyataan

n = Jumlah atribut/ Pernyataan

2.8 Analisis GAP

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja pada suatu variabel dengan harapan konsumen/pelanggan terhadap variabel tersebut [10]. Untuk mengetahui nilai GAP, selisih dari Importance dengan Performance disebut gap atau kesenjangan kualitas terhadap layanan yang diberikan yang dirumuskan sebagai berikut:

$$G = P - I$$

Yaitu : G : Nilai

P : Performance

I : Importance

Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan dua kemungkinan, yaitu :

1. Jika gap positif (Importance < Performance) berarti layanan dikatakan memuaskan.
2. Jika gap negatif (Importance > Performance) berarti layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

2.9 Skala Likert

Skala likert adalah skala unidimensional yang digunakan peneliti untuk menumpulkan sikap dan pendapat responden, disini seorang peneliti sering menggunakan skala psikometri ini untuk memahami pandangan dan perspektif terhadap suatu merek, produk, atau target pasar. Dimana variasi skala likert yang berbeda difokuskan secara langsung pada pengukuran opini orang, seperti skala guttman, skala bogardus, dan skala thurstone. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif).

3. ANALISIS SISTEM

3.1 Deskripsi Sistem

Aplikasi sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah adalah platform berbasis web yang dirancang untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap program Sahabat Daya Universitas (SDU) yang diselenggarakan oleh PT. BTPN Syariah.

Sistem ini memungkinkan admin, yang merupakan karyawan Sahabat Daya Universitas, untuk mengumpulkan data kuisisioner dari nasabah dan

menginputnya ke dalam sistem. Sistem kemudian mengukur tingkat kepuasan nasabah berdasarkan data kuisisioner yang telah diinput dan menghasilkan masukan berharga untuk pihak Sahabat Daya Universitas.

Fitur-fitur utama dari sistem ini meliputi manajemen user, input dimensi kriteria, input atribut, perhitungan metode Importance Performance Analysis (IPA), dan perhitungan gap. Fitur-fitur ini memudahkan admin dalam mengelola data, merancang kuisisioner, dan menghitung tingkat kepuasan nasabah dengan metode yang diinginkan.

Dengan sistem ini, PT. BTPN Syariah dapat memahami lebih baik tentang apa yang diharapkan nasabah dari program SDU dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi harapan tersebut.

3.3 Analisis Masalah

Pada saat ini PT. Btpn Syariah telah banyak menerapkan program sebagai bentuk loyalitas perusahaan terhadap nasabah nya program salah satunya yaitu program sahabat daya universitas akan tetapi program ini belum pernah melakukan survey atau penelitian sebelumnya mengenai respon nasabah terhadap pelayanan program tersebut seperti penampilan dan pemahaman terhadap pelayanan yang telah diberikan fasilitator. Respon yang dimaksud adalah apakah nasabah puas atau tidak akan program yang telah berjalan. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah yang mengikuti program sahabat daya universitas diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan akan kualitas pelayanan juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki.

Oleh karena itu, pihak PT. Btpn Syariah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diterima nasabah dan memperbaiki segala kekurangan yang ada. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT. PT. Btpn Syariah sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan program sahabat daya universitas. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh nasabah secara online. Dengan menerapkan metode Service Quality (servqual) sebagai dimensi pertanyaan dan metode Ipa Gap yang akan membantu dalam pengukuran data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi Servqual, yaitu kehandalan (reliability), jaminan (Assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empaty) dan bukti langsung (tangibles). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan program sahabat daya universitas pada PT Btpn Syariah.

3.3 Analisis Uji Kuisisioner

Pada tahap ini kuisisioner merupakan instrumen penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi secara langsung. Informasi yang diperoleh pada tahap pengumpulan kuisisioner tersebut perlu untuk di uji validitas dan reabilitas.

Karena hal ini sangat penting sebab berkaitan dengan data dan sebagai perolehan data. Untuk perhitungan metode yang digunakan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja dan harapan lalu jumlah dari nilai kinerja diambil jumlah nilai harapan untuk mendapatkan GAP.

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kuesioner sudah dinyatakan valid atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan dapat memenuhi harapan yang telah ditetapkan dalam kuesioner. Sebagai sampel data, diambil 30 data survei yang telah diberikan kepada 30 nasabah sebagai responden. Untuk mendapatkan nilai korelasi (nilai r) dihitung dengan menggunakan aplikasi bernama SPSS. Setelah nilai r dari masing-masing pernyataan didapat, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai dari r tabel Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) yang sudah ditetapkan. Untuk pengambilan kesimpulan data pertanyaan sebagai berikut.

1. Jika r hitung $>$ r table maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
2. Jika r hitung $<$ r table maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. r table ditentukan dengan rumus $df = (n-2)$ dan tingkat signifiakan 5% atau 0,05 yaitu $df = (30-2) = 28$ dan mendapatkan r tabel pertama mencari t tabel dengan menggunakan titik $df = 28$ maka didapatkan nilai t tabel = 0,374. Adapun hasil dari validitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Uji Validitas Kenyataan

Dimensi Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r table	Status
Dimensi Reliability (Kehandalan)			
1. Fasilitator bersedia menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah	0,996	0,374	Valid
2. Reward bagi nasabah yang aktif dan rajin Ketika	0,633	0,374	Valid
3. pendampingan Prosedur pelayanan dan materi yang diberikan tidak rumit	0,661	0,374	Valid
4. Kerahasiaan akan data nasabah yang didampingi	0,602	0,374	Valid
Dimensi Assurance (Jaminan)			
1. Kepercayaan nasabah terhadap jaminan yang diberikan pihak sahabat daya	0,640	0,374	Valid
2. Perilaku fasilitator pendamping dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada nasabah yang di damping	0,774	0,374	Valid
3. Pengalaman dan pengetahuan falilitator sesuai dengan materi yang diinginkan nasabah	0,713	0,374	Valid

4.	Fasilitator bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah	0,461	0,374	Valid
----	---	-------	-------	-------

Dimensi Responsivness (Daya Tanggap)				
1.	Kepercayaan nasabah terhadap jaminan yang diberikan pihak sahabat daya	0,459	0,374	Valid
2.	Perilaku fasilitator pendamping dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada nasabah yang di damping	0,441	0,374	Valid
3.	Pengalaman dan pengetahuan falilitator sesuai dengan materi yang diinginkan nasabah	0,433	0,374	Valid
4.	Fasilitator bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah	0,668	0,374	Valid

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)				
1.	Penampilan Fasilitator pendamping menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	0,433	0,374	Valid
2.	Fasilitator membawakan materi yang sesuai dengan setiap usaha nasabah yang didampingi	0,668	0,374	Valid
3.	Kelengkapan akan sarana dan prasarana yang diberikan fasilitator kepada nasabah yang di damping	0,891	0,374	Valid
4.	Waktu pendampingan menyesuaikan dengan waktu yang sudah disepakati dengan nasabah yang didampingi	0,530	0,374	Valid

Dimensi Empathy (Empati)				
1.	Kemudahan nasabah dalam memperoleh informasi	0,612	0,374	Valid
2.	Fasilitator memberikan perhatian secara individu kepada nasabah yang didampingi	0,348	0,374	Valid
3.	Fasilitator memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah	0,541	0,374	Valid
4.	Fasilitator bersedia mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan solusi serta tidak membedakan status nasabah yang didampinginya	0,723	0,374	Valid

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa hasil dari validitas dari setiap pertanyaan survey kuesioner kenyataan (performance) atas pelayanan kualitas yang diberikan pihak sahabat daya universitas. Dari 20 pertanyaan semua dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r table.

Tabel 3. 2 Validitas Harapan

Kode Dimensi	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r table	Status
--------------	------------	------------------------	-----------------------	--------

Dimensi (Kehandalan)	Reliability			
1. Fasilitator bersedia menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah	0,533	0,374	Valid	
2. Reward bagi nasabah yang aktif dan rajin Ketika	0,409	0,374	Valid	
3. pendampingan Prosedur pelayanan dan materi yang diberikan tidak rumit	0,640	0,374	Valid	
4. Kerahasiaan akan data nasabah yang didampingi	0,824	0,374	Valid	

Dimensi (Jaminan)	Assurance			
1. Kepercayaan nasabah terhadap jaminan yang diberikan pihak sahabat daya	0,781	0,374	Valid	
2. Perilaku fasilitator pendamping dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada nasabah yang di damping	0,425	0,374	Valid	
3. Pengalaman dan pengetahuan fasilitator sesuai dengan materi yang diinginkan nasabah	0,423	0,374	Valid	
4. Fasilitator bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah	0,936	0,374	Valid	

Dimensi (Daya Tanggap)	Responsiveness			
1. Kepercayaan nasabah terhadap jaminan yang diberikan pihak sahabat daya	0,826	0,374	Valid	
2. Perilaku fasilitator pendamping dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada nasabah yang di damping	0,429	0,374	Valid	
3. Pengalaman dan pengetahuan fasilitator sesuai dengan materi yang diinginkan nasabah	0,712	0,374	Valid	
4. Fasilitator bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah	0,708	0,374	Valid	

Dimensi (Bukti Fisik)	Tangible			
1. Penampilan Fasilitator pendamping menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	0,905	0,374	Valid	
2. Fasilitator membawakan materi yang sesuai dengan setiap usaha nasabah yang didampingi	0,412	0,374	Valid	
3. Kelengkapan akan sarana dan prasarana yang diberikan fasilitator kepada nasabah yang di damping	0,976	0,374	Valid	

4. Waktu pendampingan menyesuaikan dengan waktu yang sudah disepakati dengan nasabah yang didampingi	0,854	0,374	Valid	
--	-------	-------	-------	--

Dimensi (Empati)	Empathy			
1. Kemudahan nasabah dalam memperoleh informasi	0,710	0,374	Valid	
2. Fasilitator memberikan perhatian secara individu kepada nasabah yang didampingi	0,697	0,374	Valid	
3. Fasilitator memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah	0,538	0,374	Valid	
4. Fasilitator bersedia mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan solusi serta tidak membedakan status nasabah yang didampinginya	0,958	0,374	Valid	

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa hasil dari validitas dari setiap pertanyaan survey kuesioner kenyataan dan harapan atas pelayanan kualitas yang diberikan. Dari 20 pertanyaan semua dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r table.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan menguji kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka cronbach alpha yang didapatkan dari perhitungan pada aplikasi SPSS 20 dengan nilai yang didapatkan dari ketentuan cronbach alpha minimal yaitu 0,6. Jika nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka kuesioner tersebut reliable, sebaliknya jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak reliable. Adapun data yang diujikan adalah data yang dianggap valid pada uji validitas. Berikut hasil dari perhitungan uji reabilitas pada pernyataan survei kepuasan pelanggan.

Tabel 3. 3 Uji Reabilitas kenyataan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Minimal	Status
0,791	0,6	Reliable

Dari hasil perhitungan pada aplikasi SPSS pada tabel diatas didapatkan nilai cronbach's alpha pada pertanyaan persepsi yang digunakan sebesar 0,791. Nilai ini lebih besar dari nilai minimal cronbach's alpha yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan reliabel.

Tabel 3. 4 Reabilitas harapan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Minimal	Status
0,795	0,6	Reliable

Dari hasil perhitungan pada aplikasi SPSS pada tabel diatas didapatkan nilai cronbach's alpha pada pertanyaan persepsi yang digunakan sebesar 0,795. Nilai ini lebih besar dari nilai minimal cronbach's alpha yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan reliabel.

3.3.3 Perhitungan Nilai Importance

Nilai Importance adalah seberapa penting pelayanan tersebut pada nasabah itu menunjukkan besarnya harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berikut contoh perhitungan nilai harapan pelanggan untuk pertanyaan pertama dari hasil rekapitulasi data 30 responden yang saya ambil dari pertanyaan yang pertama: Keterangan: Sangat Penting (5), Penting (4), Cukup Penting (3), Tidak Penting (2), Sangat Tidak Penting (1).

$$\begin{aligned}\Sigma Y_i &= (7 \times 5) + (22 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (1 \times 0) \\ &= 35 + 88 + 3 + 0 + 0 \\ &= 126 \\ Y_i &= \frac{\Sigma Y_i}{n} \\ &= \frac{126}{30} \\ &= 4,2\end{aligned}$$

3.3.4 Perhitungan Nilai Performance

Nilai performance adalah satu kenyataan kinerja dan hasil yang diperoleh menunjukkan kualitas dari pelayanan yang sudah diberikan. Berikut contoh perhitungan dari nilai kenyataan pada pertanyaan 1 :

$$\begin{aligned}\Sigma X_i &= (12 \times 5) + (12 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (1 \times 0) \\ &= 60 + 48 + 18 + 0 + 0 \\ &= 126 \\ X_i &= \frac{\Sigma X_i}{n} \\ &= \frac{126}{30} \\ &= 4,2\end{aligned}$$

3.3.5 Nilai Gap Keseluruhan

Untuk menganalisis GAP menggunakan metode IPA dimana jumlah dari nilai Performance – Importance maka terciptalah nilai GAP dimana jika nilai harapan lebih besar dari kenyataan maka hasilnya positif atau puas begitu juga sebaliknya. Importance > Performance = Tidak Puas
Importance < Performance = Puas

Tabel 3. 5 Gap Keseluruhan

Dimensi	Pertanyaan	Nilai Impor tane	Nilai Perfor mance	GAP	Keterangan
	Fasilitator bersedia menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah	4.2	4.2	0	Puas

Dimensi	Pertanyaan	Nilai Impor tane	Nilai Perfor mance	GAP	Keterangan
Reliability	Reward bagi nasabah yang aktif dan rajin Ketika	4.0	4.5	0.5	Puas
	pendampingan Prosedur pelayanan dan materi yang diberikan tidak rumit	4.0	4.4	0.4	Puas
	Kerahasiaan akan data nasabah yang didampingi	4.1	4.5	0.4	Puas
Assurance	Kepercayaan nasabah terhadap jaminan yang diberikan pihak sahabat daya	4.1	4.4	0.3	Puas
	Perilaku fasilitator pendamping dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada nasabah yang di damping	3.93	4.1	0.17	Puas
	Pengalaman dan pengetahuan fasilitator sesuai dengan materi yang diinginkan nasabah	4.03	4.2	0.17	Puas
	Fasilitator bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah	3.93	4.1	0.17	Puas
	Kepercayaan nasabah terhadap jaminan yang diberikan pihak sahabat daya	4.2	4.3	0.1	Puas
Responsiveness	Perilaku fasilitator pendamping dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada nasabah yang di damping	4.3	4.3	0	Puas
	Pengalaman dan pengetahuan fasilitator sesuai dengan materi yang diinginkan nasabah	4.16	4.0	-0.16	Tidak Puas
	Fasilitator bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah	3.9	4.0	0.1	Puas
	Penampilan Fasilitator pendamping menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	4.2	4.3	0.1	Puas
	Fasilitator pendamping menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	3.9	3.9	0	Puas
Tangible	Fasilitator membawakan materi yang	4.23	4.4	0.17	Puas

Keterangan Use Case diatas adalah:

1. Untuk melihat dan mengelola data kuisioner admin terlebih dahulu melakukan login.
2. Pada case kelola user admin dapat mengelola user baru ke dalam sistem, mengelola izin akses user dan menghapus user.
3. Kemudian admin dapat mengelola dimensi dan mengelola pertanyaan pada sistem
4. Pada case generate hasil kuisioner ipa dan gap, menampilkan hasil penilaian user dan perhitungan metode ipa dan gap akan otomatis terhitung sesuai jumlah dari penilaian user pada kuesioner.
5. User membuka tampilan kuesioner, dimana user mengisi no.hp kemudian mengisi kuesioner yang telah dikelola oleh admin.

4.2 Skenario Use Case

4.2.1 Use Case Scenario: Mengelola Data Dimensi dan pertanyaan

Tabel 4. 3 Use Case Scenario Mengelola Data Dimensi dan pertanyaan

Mengelola Data Dimensi dan pertanyaan	
Nama Use Case	Mengelola Data Dimensi dan pertanyaan
Aktor	Admin
Deskripsi	Admin dapat menambahkan data penilaian dan data yang ditambahkan harus sesuai dengan metode yang digunakan
Kondisi Awal	Admin akan menambahkan data penilaian yang baru
Hasil Yang Diharapkan	Admin berhasil menambahkan data penilaian
Skenario	
Aksi Aktor	Aksi Sistem
1.Admin menambahkan data penilaian yang baru pada website	
	2. Sistem akan menampilkan data penilaian yang baru
Exception: Gagal menambahkan data penilaian	

4.2.2 Use Case Scenario: Generate Kuisioner

Tabel 4. 4 Use Case Scenario Generate kuisioner

Hasil akhir	
Nama Use Case	Generate Kuisioner
Aktor	Admin
Deskripsi	Admin melihat hasil laporan survey yang telah diisi oleh user dan hasil perhitungan dari metode ipa dan gapnya
Kondisi Awal	Hasil dari perhitungan ipa dan gap telah tersedia pada sistem
Hasil Yang Diharapkan	Admin berhasil melihat hasil dari setiap perhitungan ipa dan gap
Skenario	
Aksi Aktor	Aksi Sistem
2. Admin mengklik menu perhitungan ipa dan perhitungan gap pada sistem	
	3. Sistem akan menampilkan hasil dari perhitungan ipa dan gap
Exception: Gagal melihat hasil akhir	

4.2.3 Use Case Scenario: Mengisi Form dan Survey

Tabel 4. 5 Use Case Scenario Mengisi Form dan Survey

Mengisi Form dan Survey	
Nama Use Case	Mengisi Form dan Survey
Aktor	User
Deskripsi	User mengisi identitas dan mengisi survey dari kuisioner yang telah disediakan pada halaman utama yang telah disediakan oleh pihak admin
Kondisi Awal	Form dan survey sudah tersedia pada sistem
Hasil Yang Diharapkan	User berhasil Mengisi data identitas dan survey
Skenario	
Aksi Aktor	Aksi Sistem
3. User mengisi identitas dan survey pada sistem	
	4. Sistem akan menampilkan hasil dari pengisian survey
Exception: Gagal mengisi survey	

4.3 Perancangan Antarmuka

Interaksi ini dapat berupa proses penginputan data ke sistem, *update* data dan menjalankan aplikasi dalam mengimplementasikan web.

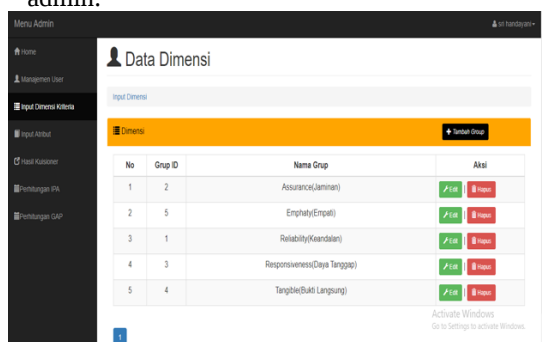
1. Tampilan input dimensi merupakan halaman menu untuk menginput dimensi kriteria berdasarkan grup kuisioner.

Gambar 4. 2 Tampilan Antarmuka Perancangan Antarmuka Input Dimensi

2. Tampilan menu Input atribut merupakan halaman untuk menginput pertanyaan berdasarkan dimensi kriterianya.

Gambar 4. 3 Tampilan Antarmuka Perancangan Antarmuka Input Atribut

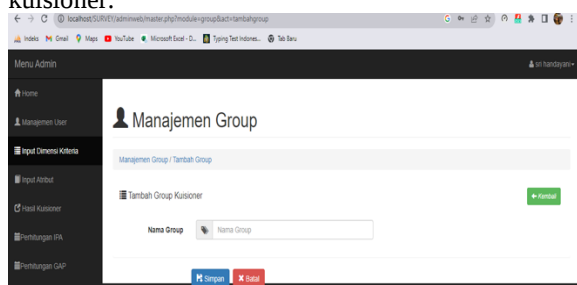
berfungsi untuk menambah, mengedit, menghapus data dimensi yang dilakukan oleh admin.



Gambar 5. 2 Tampilan Input Data Dimensi

5.4.2 Halaman Tambah Data Dimensi

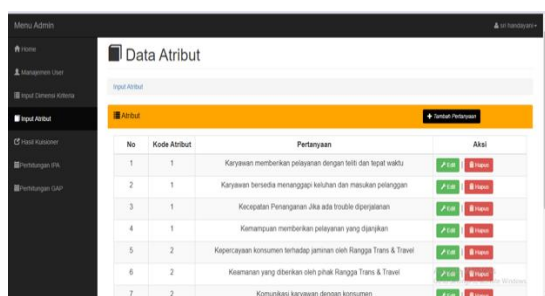
Pada tampilan ini admin dapat menambah kuisiomer.



Gambar 5. 3 Tampilan Tambah Data Dimensi

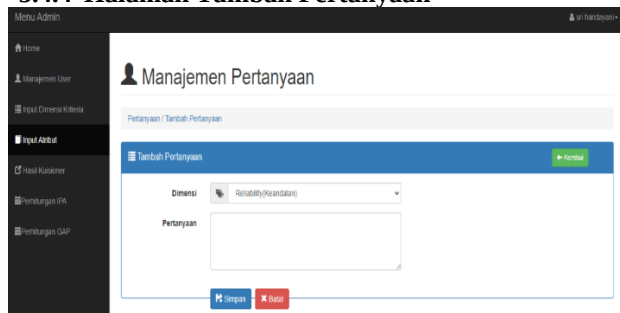
5.4.3 Tampilan Data Halaman Pertanyaan

Tampilan ini merupakan halaman data pertanyaan. Halaman ini berisi data dimensi kuisiomer dan pada halaman ini pertanyaan yang diinput harus sesuai dengan dimensinya. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan.



Gambar 5. 4 Tampilan Data Halaman Pertanyaan

5.4.4 Halaman Tambah Pertanyaan



Gambar 5. 5 Tampilan Halaman Tambah Pertanyaan

5.4.4 Tampilan Halaman Hasil Kuisiomer Grafik

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan kuisiomer dalam bentuk grafik. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuisiomer yang telah di isi oleh nasabah dan disajikan dalam bentuk grafik.



Gambar 5. 6 Tampilan Halaman Hasil Kuisiomer Grafik

5.4.5 Tampilan Halaman Perhitungan IPA

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan metode Ipa. Halaman ini berisi hasil perhitungan metode Ipa yang dimana hasil dari perhitungan ipa ini menghasilkan kenyataan dan ekpektasi setiap pertanyaan dan dimensi dari kuisiomer.

Dimensi	Fakta/Kenyataan	Ekspektasi
Reliability(Kendali)	0 2 2 0 0 14	3.5 2 1 1 0 0 17
Responsiveness(Daya Tanggap)	0 0 4 0 0 0 2 1 1 0 0	0 0 4 0 0 0 2 1 1 0 0
Tangible(Bukti Langsung)	0 1 2 1 0 2	0 1 2 1 0 2

Gambar 5. 7 Tampilan Halaman Perhitungan IPA

5.4.6 Tampilan Halaman Perhitungan Gap

Tampilan ini merupakan halaman perhitungan gap. Halaman ini berisi hasil perhitungan gap.

No	Dimensi	Atribut	Gap
1	Reliability(Kendali)	0 2 2 0 0 14	3.5 2 1 1 0 0 17
2	Responsiveness(Daya Tanggap)	0 0 4 0 0 0 2 1 1 0 0	0 0 4 0 0 0 2 1 1 0 0
3	Tangible(Bukti Langsung)	0 1 2 1 0 2	0 1 2 1 0 2

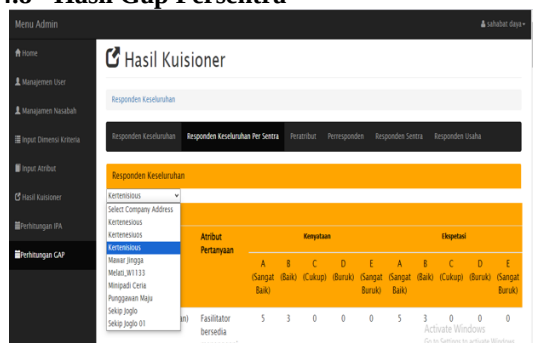
Gambar 5. 8 Tampilan Halaman Perhitungan Gap

5.4.7 Hasil Gap

Skor Nilai ZK	Skor Nilai ZY	TKI
234	313	234 / 313 x 100% = 74.76%
234	313	234 / 313 x 100% = 74.76%
234	313	234 / 313 x 100% = 74.76%

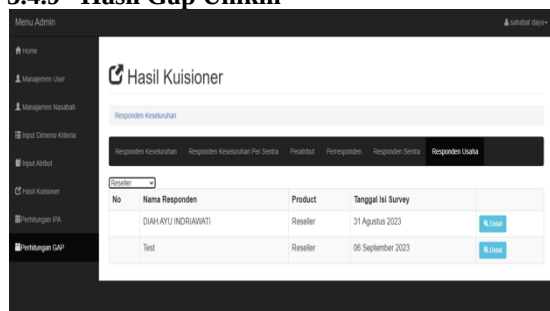
Gambar 5. 9 Tampilan Hasil Gap

5.4.8 Hasil Gap Persentra



Gambar 5. 10 Tampilan hasil Gap Persentra

5.4.9 Hasil Gap Umkm



Gambar 5. 11 Tampilan hasil Gap Umkm

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari uraian bab-bab yang ada pada sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan program sahabat daya universitas yang diberikan oleh PT. BTPN Syariah. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana program tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengan adanya Aplikasi Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Nasabah pada program sahabat daya universitas tersebut akan lebih mudah bagi pihak PT.Btpn Syariah dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang telah mereka sediakan.
3. Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* dapat diterapkan untuk membuat kuesioner dalam mencari nilai GAP nilai kepuasan nasabah.

6.2 Saran

Berikut adalah saran untuk pengembangan aplikasi ini selanjutnya adalah sebagai berikut : Agar penelitian ini tidak berhenti sampai disini, ada baiknya Rancang Bangun Aplikasi Kuesioner Pelayanan dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis Gap* ini dikembangkan berbasis aplikasi Android/mobile application.

Daftar Pustaka

- Veranita, M., & Suminar. (2021). Pengaruh
- [1] Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btpn Syariah Kantor Cabang Bandung. *Jurnal Ikopin*.
 - [2] Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*. *Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Informasi*.
 - [3] Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *JURNAL DIGIT*, 167-177.2 (5)
 - [4] Baihaky, S., Nizar, A. Y., & Mustikowati, R. I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokkebi Snacks Malang. *Jurnal Ilmu Sosial*.
 - [6] Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Kurawal*.
 - [7] Syahputra, H., Ramadhanu, A., & Putra, R. B. (2020). Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 334-340.