

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan oleh perbankan syariah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Nasabah mengharapkan Bank Syariah Wilayah Jakarta Timur memiliki kualitas pelayanan yang tinggi, tetapi dalam kenyataannya persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan tidak seperti harapan nasabah, sehingga menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Ketidakpuasan nasabah tersebut dapat dilihat dari adanya *gap* antara persepsi dan harapan nasabah. *Gap* tertinggi berada pada dimensi *reliability* (keandalan). Dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan nasabah untuk atribut dari dimensi layanan SERVQUAL diperoleh bahwa waktu pembuatan kartu ATM merupakan atribut dengan prioritas tertinggi untuk diperbaiki. Sistem pelayanan nasabah dalam pembuatan kartu ATM bernama tabungan Bank Syariah secara aktual masih tersentralisasi di kantor pusat kartu wilayah II Bank Syariah di Jakarta. Pada periode Januari hingga September 2013 diperoleh 73% keterlambatan dari waktu standarnya yaitu 5 (lima) hari kerja. Berdasarkan hasil penelitian, dibuat perancangan perbaikan kualitas sistem pelayanan nasabah pada unit *customer service* (pelayanan nasabah) dengan metode SERVQUAL sebagai salah satu metode untuk mengukur kepuasan nasabah dan *Six Sigma* yang merupakan pendekatan menyeluruh untuk penyelesaian masalah dan peningkatan proses melalui tahap DMAIC (*define, measure, analyze, improve* dan *control*). Pada tahap *improve* (meningkatkan proses) dibuat perancangan tindakan perbaikan sistem pelayanan nasabah pada penanganan kebutuhan pembuatan kartu ATM bernama dengan menggantikan sistem sentralisasi di kantor pusat kartu wilayah II Bank Syariah menjadi sistem desentralisasi di kantor cabang.

Kata Kunci : SERVQUAL, *Gap*, *Six Sigma*, DMAIC, Kepuasan Nasabah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Customer satisfaction is a main factor important to Islamic banking in its effort to improve service quality. Customers expect the Bank Syariah Wilayah Jakarta Timur to have good service quality, yet customers perceived that it does not meet their expectations, which in turn resulted in their dissatisfaction. This can be assessed from the gap between customers' perceptions and expectations. The dimension of reliability forms the widest gap. The mapping of perception value and customers' expectation for the SERVQUAL dimension identifies that the making of the ATM card gets the highest priority for further improvement. The customer service system in the process of making a named ATM card for Bank Syariah savings is actually still centralized in the Area II Card head office of Bank Syariah in Jakarta. During January to September 2013, 73% of the delays were later than its standard time (five work days). Improvements in the quality of customer service system in the customer service unit was designed with the SERVQUAL method and Six Sigma which is a holistic approach to problem solving and process improvement through the stages of DMAIC (define, measure, analyze, improve and control). During the Improve stage is designed an improvement action on the customer service system in dealing with the need for the making of a named ATM card by replacing the centralized system in the Area II Card head office of Bank Syariah with the decentralized system at the branch office.

Keywords: SERVQUAL, Gap, Six Sigma, DMAIC, Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA