

## ABSTRAKSI

Di era globalisasi sekarang ini, dunia perbankan mengalami persaingan bisnis yang sangat ketat. Persaingan tersebut ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Namun, besarnya pengaruh dari perekonomian global menciptakan peluang pasar bagi perbankan baik milik negara maupun milik swasta untuk melakukan perkembangan di tahun-tahun mendatang. Bank XYZ merupakan bank milik pemerintah yang fokus dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat menengah kebawah. Selain menyediakan sarana dan prasarana yang baik, suatu pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh *performance* para karyawan untuk melayani nasabah pada saat proses transaksi. Hal tersebut dapat dinilai berdasarkan kinerja *teller* sebagai pihak yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah. Untuk mengetahui permasalahan mengenai pelayanan yang dihadapi oleh Bank XYZ tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menterjemahkan atau mengidentifikasi kebutuhan nasabah kedalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan bank untuk memenuhinya. Sehingga dengan menggunakan metode QFD diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta perbaikan pelayanan yang kurang memuaskan keinginan nasabah.

Dalam mengidentifikasi kebutuhan data yang bersangkutan untuk mendapatkan *voice of customer* dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada nasabah Bank XYZ. Kemudian tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 98 nasabah untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke 21 atribut kebutuhan yang menjadi perbaikan dalam pelayanan Bank XYZ. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan QFD iterasi pertama yang dijadikan prioritas dalam pengembangan yaitu, pengetahuan *teller*, waktu pelayanan, keakuratan *teller* dalam melayani nasabah, waktu antrian, kecepatan *teller* dalam menerima nasabah, kehandalan *teller* dalam membaca keinginan nasabah, dan toleransi waktu istirahat yang diperbolehkan selama jam kerja. Prioritas tersebut tidak hanya berdasarkan nilai terbesar, tetapi juga merupakan target yang belum dapat dipenuhi oleh Bank XYZ.

Untuk tahap berikutnya adalah iterasi kedua dari QFD yaitu *part deployment*. Dimana *part deployment* merupakan penurunan dari karakteristik teknis sebelumnya. Pada tahap ini didapatkan prioritas pengembangan sebagai berikut penerapan *knowledge management system*, pelatihan secara rutin, sosialisasi, jenis sistem antrian, lamanya waktu transaksi, dan kehandalan media komplain. Untuk mengatasi permasalahan pada Bank XYZ, dibuatlah suatu rekomendasi yang dapat menunjang perbaikan pelayanan pada Bank XYZ. Rekomendasi yang diberikan dalam perbaikan pelayanan adalah sebagai berikut pembuatan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung KMS, pelatihan yang rutin bagi semua karyawan, frekuensi sosialisasi yang dilakukan, perunahan sistem antrian yang digunakan dari *number queue configuration* menjadi kombinasi dari *number queue configuration* dengan *multiserver*, dan adanya *teller express* untuk melayani transaksi yang tidak membutuhkan waktu banyak.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, *Quality Function Deployment*