

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN DANA
PENSIUN MENGGUNAKAN INTEGRASI *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO PADA
BANK BTPN CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
CYNTHIA BALQIS
NIM : 041112340**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**


SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN DANA
PENSIUN MENGGUNAKAN INTEGRASI *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO PADA
BANK BTPN CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

**Diajukan Oleh:
CYNTHIA BALQIS
NIM : 041112340**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Dosen Pembimbing,



**Febriana Wurjaningrum, S.E.,M.T
NIP: 19712041998022001**

Tanggal..... 02/06/2016

Ketua Program Studi,



**Dr. Masmira Kurniawati, S.E.,M.Si
NIP: 197503232006042001**

Tanggal..... 01/06/2016

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Cynthia Balqis, 041112340), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 03 Juni 2016



Cynthia Balqis
NIM: 041112340

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Shalawat serta Salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan serta seluruh pengikutnya. Sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran hingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* Dan Model Kano Pada Bank BTPN Cabang Kertajaya Surabaya**” yang merupakan salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, sumbangan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini yang utama penulis sampaikan terima kasih kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat, berkah, karunia, serta petunjuk-Nya, serta untuk Papa (Adji Pramudiya), Mama (Lutfiah Aris Dyah Lestari), Kakak (Sheila Paramita), Adik (Farah Nadia) dan Uti (Titik Arumi) terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat,

saran, dan tenaga agar penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga kedepannya penulis bisa menjadi orang yang sukses mulia, dapat membuat bangga keluarga, bermanfaat dan banyak membantu orang lain Aamiin. Dan juga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta masukan-masukan kepada penulis.
4. Bapak dan ibu dosen Program Studi S1 Manajemen, karyawan Departemen S1 Manajemen, serta karyawan-karyawan bagian akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Seluruh karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kertajaya Surabaya, khususnya kepada Bapak Yani, Bapak Zahron yang telah memberikan ijin serta membantu dalam proses penelitian, dan petugas keamanan yang membantu menjelaskan pada saat dilapangan.
6. Seluruh keluarga besar Manajemen 2011. Nurina Ayu Ning Tyas, Shela Andini, Puteri Reavian Dini, Senna Saraswati terima kasih sudah menyemangati dan membantu.
7. Anandea Maulina, Sarah Aulia Fadhila, Rizki Haryanti, Tiffani Farah Fadilah, Shinta Viodita Maharani, Yuzy Prilla, terima kasih banyak buat dukungan,

semangat, doa dan bantuannya buat penyelesaian skripsi ini. Tetap jaga persahabatan yaaa, sukses buat kita semua. See you on top!

8. Arizky Ramadhini, Aulia Ramadhani, Novia Eka Fitri, Feranti Fara, Nia Kartika Putri, Dara Setianti Kania Pertama, Anggia Jancynthia Nurrizki Wardhani, yang memberikan semangat. Sukses ya guys!
9. Mbak Weni, Ibu Atik, Mas Tantra, dan Mbak Endang, terima kasih sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga Bapak Rachmat dan Bu Mamik yang sudah mendoakan kelancaran skripsi penulis dan kelompok KKN 49 Desa Kenep, Bojonegoro.
11. Dan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan penulis satu per satu.

Semoga Allah SWT, memberi balasan atas kebaikan kalian dengan limpahan rahmat, karunia, hidayah dan berkahNya. Akhir kata dengan segala kekurangan yang ada, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

ABSTRAK

Bentuk apresiasi pemerintah terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh para aparatur negara yang sudah memberikan kontribusi selama masa kerjanya terhadap pemerintahan hingga masa pensiunnya, pemerintah membuat program pensiun dengan pemberian dana pensiun setiap bulan untuk keberlangsung jaminan hari tua para pensiunan. Disalurkan melalui PT Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI) dan PT Tabungan dan Asuransi Pensiun (TASPEN), kedua lembaga tersebut menjalin kerjasama dengan menyalurkan melalui lembaga perbankan salah satunya oleh Bank BTPN. Namun dalam perkembangannya terdapat lembaga dan bank-bank lain berpartisipasi. Sehingga terjadi persaingan yang cukup ketat. Oleh karena itu Bank BTPN perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas pada pelayanan pembayaran dana pensiun yang terdapat di Bank BTPN cabang Kertajaya Surabaya, serta mengetahui atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dengan mengintegrasikan metode *importance performance analysis* (IPA) dengan model Kano. Dalam penelitian ini juga menganalisa kesenjangan (gap) antara tingkat kepentingan atribut dengan kinerja perusahaan menurut nasabah. Kemudian akan dilakukan usulan perbaikan hasil integrasi IPA dan model Kano dan hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*).

Hasil penelitian ini menggunakan dua puluh satu atribut kualitas layanan, yang menunjukkan adanya kesenjangan hampir pada semua atribut yang ada. Kesenjangan yang paling besar nilainya yaitu dengan kode atribut TB7 sebesar -0,77. Sementara untuk kesenjangan yang paling kecil nilainya yaitu dengan kode atribut AS1 sebesar -0,02. Melihat adanya harapan nasabah yang masih belum terpenuhi menunjukkan semua atribut layanan perlu ditingkatkan lagi. Hasil integrasi IPA dengan model Kano menunjukkan terdapat empat atribut layanan yang diprioritaskan perbaikannya yaitu atribut dengan kode TB1, T2, TB5, dan RS1. Usulan perbaikan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran dana pensiun antara lain, memaksimalkan kinerja loket yang ada, memperbaiki koordinasi dan komunikasi satu dengan yang lain khususnya karyawan yang bertugas di loket purna bakti sebagai teller dan juru bayar, menugaskan petugas kebersihan melakukan pembersihan fasilitas toilet setiap beberapa jam sekali.

Kata kunci : kualitas pelayanan perbankan, *importance performance analysis* (IPA), model Kano, prioritas perbaikan, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Government appreciation of the work done by the state officials, who contributed greatly during his tenure in the government and the country's development until his retirement, the government made a plan with the administration of the pension fund every month for continuation pension retirees. PT Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI) and PT Tabungan and Asuransi Pensiun (TASPEN), both institutions are cooperating with the channel through banking institutions one of which is BTPN. But in its development there are institutions and other participating banks. So the competition becomes tighter. Therefore BTPN needs to improve its service quality.

This study aims to identify the quality attributes to service pension payments contained in the Bank BTPN Kertajaya Surabaya branch, and to know which attributes you need to be prioritized to be improved by integrating methods of Importance Performance Analysis (IPA) with Kano models. In this study also analyzes the gaps between the importance of the attribute with the company's performance according to customers. Then the proposed improvements will be the result of integration IPA and Kano models and in-depth interviews.

The results of this study using twenty-one attribute of service quality, which indicates a disparity in nearly all the existing attributes. The highest gap in value is the attribute code TB7 of -0.77. As for the gap is the smallest value that the attribute code AS1 of -0.02. Seeing their customer expectations are still unmet shows all the attributes of the service needs to be improved further. The result of the integration of IPA with Kano models indicate there are four priority repair service attribute is the attribute with the code TB1, T2, TB5, and RS1. Proposed improvements given expected to improve the quality of service of pension payments among other things, maximizing the performance counters are available, improving coordination and communication with one another, especially employees on duty at the counter after service as a teller and paymaster, assigning janitors do clean toilet facilities every few hours.

Keywords : Quality banking services, importance performance analysis (IPA), Kano model, service quality, improvement priority.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Definisi Kualitas	11
2.1.1.1 Dimensi Kualitas	17
2.1.2 Definisi Jasa.....	18
2.1.2.1 Karakteristik Jasa.....	19
2.1.3 Kualitas Jasa	21
2.1.3.1 Atribut Kualitas Jasa.....	24
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	25
2.1.4 Dana Pensiun	26
2.1.5 Persepsi dan Harapan Pelanggan	29
2.2 Importance Performance Analysis (IPA)	30
2.3 Model Kano	34
2.3.1 Langkah-langkah Pengukuran dengan Model Kano	38
2.4 Integrasi Matriks IPA dan Model Kano	41
2.5 Penelitian Sebelumnya	44
2.6 Kerangka Berfikir	48

BAB 3 METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian.....	49
3.2 Batasan Penelitian.....	49
3.3 Definisi Operasional	50
3.4 Jenis dan Sumber Data	52
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	53
3.6 Prosedur Penentuan Sampel	54
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	55
3.7.1 Validitas Alat Ukur.....	55
3.7.2 Reabilitas Alat Ukur	56
3.8 Teknik Analisis.....	57
3.9 Triangulasi	57
3.10 Tahapan Penelitian	59
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Bank BTPN.....	62
4.1.2 Segmen Usaha Bank BTPN.....	63
4.1.2.1 BTPN Purna Bakti	66
4.1.3 Visi, Misi, dan Nilai-nilai	68
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	69
4.2.1 Sistem Pengambilan Dana Pensiun	70
4.2.2 Waktu dan Tempat Layanan.....	72
4.3 Data Identifikasi Responden.....	73
4.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	73
4.3.2 Usia Responden	74
4.3.3 Status Responden.....	75
4.3.4 Frekuensi Kedatangan Responden.....	75
4.3.5 Status Pengambilan Kredit Responden.....	76
4.4 Proses Pengambilan Data Lapangan.....	77
4.5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	79

4.5.1	Uji Validitas.....	79
4.5.2	Uji Reabilitas	81
4.6	Pengolahan dan Analisis Data	83
4.6.1	Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja	83
4.6.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	85
4.6.3	Model Kano	88
4.6.4	Integrasi IPA dan Model Kano	92
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Proses Terjadinya Kepuasan dan Ketidakpuasan	30
2.2 Penentuan Kategori Kano	40
2.3 Integrasi Atribut Importance Performance Matrix dan Model Kano.....	43
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	74
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden.....	75
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	76
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pengambilan Kredit	76
4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja	79
4.7 Hasil Uji Validitas <i>Fuctional</i> dan <i>Disfunctional</i>	80
4.8 Hasil Uji Reabilitas	82
4.9 Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja.....	83
4.10 Penentuan Pengkategorian Kano.....	89
4.11 Hasil Kuisisioner Kano.....	90
4.12 Integrasi Matriks IPA dan Model Kano	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Importance Performance Analysis	32
2.2 Kano Diagram	37
2.3 Kerangka Berfikir.....	48
3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.2 Bagan Tahapan Penelitian.....	61
4.1 Nilai-nilai Perusahaan.....	69
4.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Kuisisioner
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

