



## Evaluasi Kualitas Layanan Dalam Mengetahui Penghambat Kepuasan Nasabah Pada *Digital Bank* Jenius Menggunakan AHP

Della Wahyuni<sup>1\*</sup>, Abdul Mail<sup>2</sup>, Muhammad Fachry Hafid<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia  
Email: [delaw2206@gmail.com](mailto:delaw2206@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 29 Oktober 2023

Diperbaiki: 28 November 2023

Disetujui: 30 Desember 2023

### ABSTRAK

Peran digital sudah berpengaruh kepada perekonomian Indonesia saat ini. Hal ini dapat dilihat dengan berkembangnya industri di bidang jasa yakni perbankan. Salah satu layanan digital perbankan yang ada di Indonesia adalah aplikasi Jenius. Jenius merupakan aplikasi perbankan revolusioner yang telah dilengkapi kartu kredit Visa untuk aktivitas perbankan milik BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) yang memudahkan nasabah saat melakukan aktivitas finansial dari satu tempat atau smartphone. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh DailySocial, sebanyak 64,2% responden mengetahui Jenius sebagai bank digital. Bahkan di semester pertama tahun 2021 lalu, jumlah pengguna Jenius meningkat 22 % menjadi lebih dari 3,3 juta pengguna. Dalam banyaknya jumlah pengguna itu, masih banyak nasabah yang mengalami ketidakpuasan, kritikan dan keluhan yang terus berdatangan dari para nasabah dalam memberikan kualitas layanan yang baik. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui prioritas utama dari kriteria dari kualitas layanan yang menjadi penghambat kepuasan nasabah digital bank jenius dengan menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) sebagai alat penentuan bobot prioritas kriteria dari kualitas layanan bank digital jenius sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui prioritas kualitas layanan yang harus diperbaiki sebagai strategi dalam mempertahankan bisnis dalam jangka panjang serta nasabah dapat merasakan kepuasan. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan bahwa kriteria yang menjadi penghambat kepuasan nasabah terbesar sebagai prioritas perbaikan dalam kualitas layanan Jenius adalah kriteria Ketanggapan tepatnya pada Kecepatan *Customer service* dalam menangani masalah dengan nilai sebesar 0.14 atau 14%.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, AHP, Bank Digital, Kepuasan Pelanggan

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah Lisensi Internasional CC BY 4.0© JRSIM (2023)



## PENDAHULUAN

Jasa perbankan merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan mengutamakan *service quality*, dan tentunya menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari harapan dan keinginan nasabah. [1]. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebuah parameter yang sangat penting untuk dijaga dalam masalah layanan online, karena sangat sulit untuk mengelola dan mempertahankan pelanggan yang loyal dengan layanan yang diberikan [2]. Layanan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen, mencari pesanan, mengatasi keluhan-keluhan, perbaikan-perbaikan reparasi, melayani pembeli di toko untuk pramuniaga dan sebagainya. [3]

Saat ini bank - bank di Indonesia telah banyak memakai sistem digitalisasi. Digital banking merupakan suatu istilah generik dalam pengembangan layanan dan penyajian produk-produk perbankan melalui jalur-jalur elektronik yang lebih konkret dan aktual [4]. Semua aktivitas perbankan dapat diselesaikan dengan satu aplikasi di smartphone, bahkan tidak menyediakan cabang offline. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi salah satu faktor pertimbangan dalam memilih layanan perbankan. [5].

Karakteristik bank digital yaitu nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik atau digital bank. [6]

Jenius merupakan layanan perbankan digital milik BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional). Layanan perbankan digital dapat diakses kapan saja dan di mana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan pegawai Bank. Hal ini bertujuan juga untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan Bank kepada nasabahnya. [7] Jenius adalah *Banking Reinvented*, yang berarti walaupun memiliki fungsi sebuah bank, tapi Jenius mengembalikan semua akses kepada pengguna. Sehingga pengguna memiliki kendali atas uang dan pengaturan keuangannya. [8]

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh DailySocial, sebanyak 64,2% responden mengetahui Jenius sebagai bank digital. Bahkan di semester pertama tahun 2021 lalu, jumlah pengguna Jenius meningkat 22 % menjadi lebih dari 3,3 juta pengguna. [5] Dalam banyaknya jumlah pengguna itu, masih banyak nasabah yang mengalami ketidakpuasan, masih banyak kritikan dan keluhan yang terus berdatangan dari para nasabah dalam memberikan kualitas layanan yang baik. Layanan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen, mencari pesanan, mengatasi keluhan-keluhan, perbaikan-perbaikan reparasi, melayani pembeli di toko untuk pramuniaga dan sebagainya. [3]

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prioritas utama dari kriteria dari kualitas layanan yang menjadi penghambat kepuasan nasabah digital bank jenius dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai alat penentuan bobot prioritas kriteria dari kualitas layanan bank digital jenius sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui prioritas kualitas layanan yang harus diperbaiki sebagai strategi dalam mempertahankan bisnis dalam jangka panjang serta nasabah dapat merasakan kepuasan.

AHP menggunakan skala rasio dari perbandingan berpasangan diskrit dan kontinu yang dibuat dengan menggunakan skala penilaian absolut yang mewakili seberapa banyak satu elemen mendominasi yang lain sehubungan dengan atribut yang diberikan. [9] AHP menyediakan struktur hirarkis, memfasilitasi dekomposisi dan perbandingan berpasangan, mengurangi inkonsistensi dan menghasilkan vektor prioritas. Hirarki dibangun berpasangan perbandingan peringkat individu, daripada mencoba memprioritaskan seluruh daftar hasil dan kriteria secara bersamaan. [10]

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk angka-angka melalui penyebaran kuisioner perbandingan berpasangan. Kuisioner perbandingan berpasangan ini berisi pernyataan perbandingan antara kriteria-kriteria kualitas layanan yang dimiliki Jenius yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kriteria – kriteria ini nantinya terbagi lagi menjadi beberapa sub kriteria. Kemudian

langkah – langkah dibentuk struktur hirarki dan dilakukan pembobotan masing – masing kriteria dengan menggunakan Metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP). Adapun pengolahan data AHP dilakukan dengan membangun struktur hirarki, pembobotan kriteria dan subkriteria dengan menghitung matriks perbandingan berpasangan, normalisasi matriks, dan uji konsistensi. Kemudian dilakukan pembobotan global untuk mengetahui kriteria yang menjadi penghambat terbesar yang menjadi prioritas perbaikan.

1. Membangun struktur hirarki. Membuat struktur dari hirarki diawali tujuan utama dengan level teratas, diteruskan oleh kriteria yang cocok dipertimbangkan serta diteruskan pada subkriteria.
2. Membuat matriks perbandingan berpasangan, Menilai bobot dari kriteria pada hirarki dengan membuat matriks perbandingan berpasangan yang menjelaskan pengaruh dari tiap elemen dengan masing tujuan kriteria setingkat diatas.
3. Menormalisasi matriks perbandingan berpasangan, dilakukan dengan menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan bobot.
4. Menguji atau mengukur konsistensi, Rasio pada konsistensi dilihat melalui indeks konsistensi. Konsistensi yang diharapkan yaitu mendekati sempurna sehingga menghasilkan keputusan mendekati valid.
  - a. Menghitung nilai maksimum eigen ( $\lambda$  max), Nilai  $\lambda$  max diperoleh dari menjumlahkan hasil perkalian antara total masing - masing kolom (kriteria/alternatif) pada matriks perbandingan berpasangandengan bobot prioritas
  - b. Menghitung nilai concistency index (CI), Nilai indeks konsistensi didapat melalui perhitungan dengan menggunakan persamaan
 
$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1} \dots\dots\dots(1)$$
  - c. Menentukan nilai index ratio (IR), Penentuan nilai index ratio (IR) disesuaikan dengan jumlah n atau ordo matriks

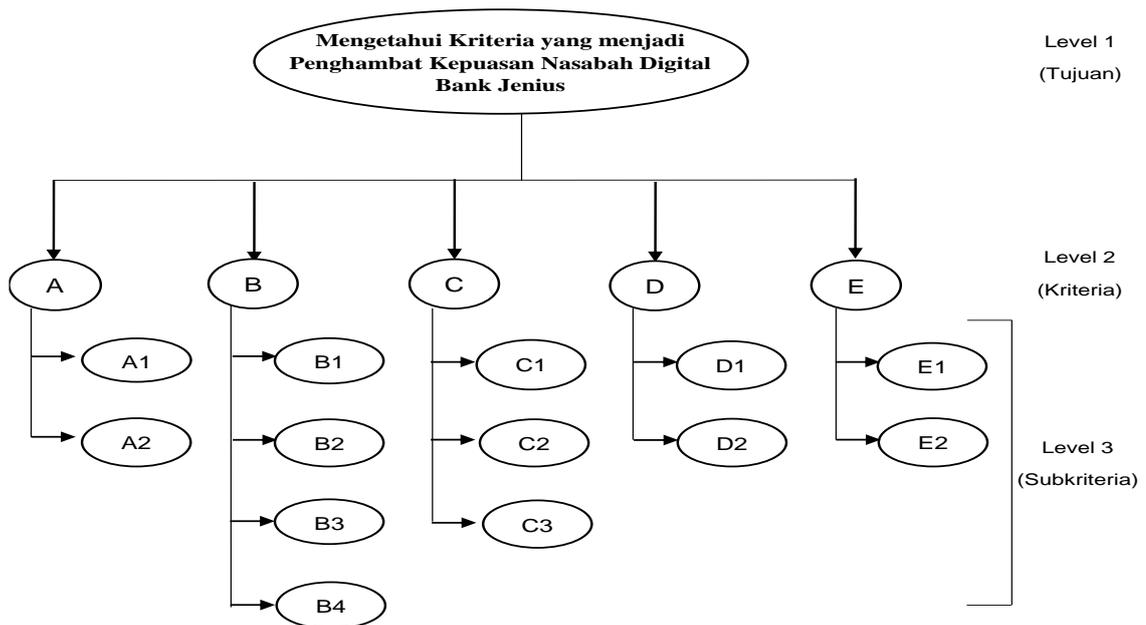
<b>N</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>IR</b>	0	0	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57

- d. Menentukan nilai concistency ratio (CR), *Consistency ratio* adalah parameter digunakan saat memeriksa perbandingan berpasangan yang sudah dilakukan konsekuen ataupun tidak. Nilai CR diperoleh dari hasil pembagian antara nilai CI dan IR. Jika CR  $\leq$  10% atau 0, 10 berarti nilai tersebut terbilang konsisten atau benar. Jika  $<$  10% atau 0, 10 berarti nilai tersebut dikatakan tidak konsisten dan harus diperbaiki, maka dilakukan perulangan kembali mulai dari langkah yang ketiga dan seterusnya sampai nilai menjadi konsisten.
5. Setelah mendapatkan bobot pada kriteria dan masing-masing subkriteria disetiap kriteria, langkah berikutnya yaitu menghitung bobot global yang diperoleh dari hasil perkalian antara bobot parsial masing – masing kriteria dan subkriteria.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Struktur Hierarki**

Struktur hierarki adalah langkah awal dalam metode AHP yang dibentuk agar suatu permasalahan dalam diuraikan sesuai dengan bagian – bagiannya secara terstruktur dan sistematis. Berikut adalah kriteria dan subkriteria dari kualitas layanan Jenius yang digambarkan dalam sebuah susunan hierarki.



**Gambar 1. Struktur Hierarki Kualitas Layanan Jenius.**

Pada gambar diatas dapat dilihat pada hierarki level 1 adalah tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kriteria penghambat kepuasan nasabah Digital Bank jenius Jenius, sedangkan level 2 menunjukkan kriteria apa saja yang berperan dalam mencapai tujuan tersebut, yaitu terdapat 5 kriteria yang masing-masing kriteria memiliki sub kriteria yang ditaruh pada hierarki level 3. Berikut adalah kriteria dan subkriteria dari gambar. 1

**Tabel 1. Keterangan Kode Struktur Hirarki**

Kode	Keterangan
<b>Level 1 (Tujuan)</b>	
Mengetahui Kriteria yang menjadi Penghambat Kepuasan Nasabah Digital Bank Jenius	
<b>Level 2 (Kriteria)</b>	
A	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )
B	Keandalan ( <i>Reability</i> )
C	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)
D	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
E	Empati ( <i>emphathy</i> )
<b>Level 3 (SubKriteria)</b>	
A1	Lokasi jangkauan agen/ booth Jenius
A2	Kelengkapan fasilitas- fasilitas agen/ booth
B1	Kesesuaian janji jenius terhadap syarat dan ketentuan yang telah tercantum
B2	Kemampuan Jenius dalam memberikan informasi
B3	Konsistensi jenius dalam memperbaiki sistem atau error
B4	Kemampuan Jenius dalam memberikan kemudahan untuk transaksi
C1	kecepatan Customer Service Jenius dalam merespon nasabah
C2	kecepatan Customer service jenius dalam memberikan informasi atas kondisi nasabah
C3	Kecepatan <i>Customer service</i> dalam menangani masalah nasabah
D1	Kemampuan Jenius dalam menyimpan data nasabah
D2	Kemampuan Jenius dalam menjamin keamanan nasabah saat dan setelah bertransaksi

E1	Sikap Jenius dalam memahami minat dan kebutuhan nasabah
E2	Sikap kesopanan dan keramahan <i>Customer Service</i> jenius saat berkomunikasi dengan nasabah

**Pembobotan Kriteria**

Penentuan bobot untuk masing-masing kriteria didapatkan dengan membandingkan tingkat kepentingan tiap kriteria (perbandingan berpasangan). Nilai diperoleh dari penyebaran kuesioner pembobotan kepada nasabah jenius sebanyak 100 responden. Hasil Penilaian dari setiap responden tentunya akan berbeda satu sama lain, akan tetapi AHP hanya membutuhkan satu jawaban untuk satu matriks perbandingan maka hasil penilaian kemudian digabungkan dengan menggunakan rata-rata geometrik. Berikut ini adalah hasil rekap data pengolahan kuesioner sehingga didapat nilai matriks perbandingan antar kriteria sebagai berikut

**Tabel 2. Matriks Perbandingan Antar Kriteria**

Kriteria	Bukti Fisik	Keandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati
Bukti Fisik	1.00	0.39	0.34	0.65	0.69
Keandalan	2.51	1.00	0.79	1.85	1.73
Ketanggapan	2.88	1.25	1.00	2.57	2.51
Jaminan	1.53	0.54	0.39	1.00	1.01
Empati	1.43	0.57	0.40	0.98	1.00
<b>TOTAL</b>	<b>9.35</b>	<b>3.75</b>	<b>2.92</b>	<b>7.05</b>	<b>6.95</b>

Setelah proses pembuatan matriks perbandingan berpasangan, kemudian dilakukan normalisasi matriks dengan cara membagi setiap elemen kedalam matriks perbandingan berpasangan pada nilai total setiap kolom. Normalisasi matriks ini menghasilkan bobot dari masing-masing kriteria utama.

**Tabel 3. Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria**

Kriteria	Bukti Fisik	Keandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Bobot
Bukti Fisik	0.11	0.11	0.12	0.09	0.10	0.10
Keandalan	0.27	0.27	0.27	0.26	0.25	0.26
Ketanggapan	0.31	0.33	0.34	0.36	0.36	0.34
Jaminan	0.16	0.14	0.13	0.14	0.15	0.15
Empati	0.15	0.15	0.14	0.14	0.14	0.14

Setelah melakukan perhitungan bobot dari masing-masing kriteria kemudian dilakukan perhitungan rasio konsistensi. Pada perhitungan uji konsistensi, rasio konsistensi harus lebih kecil atau sama dengan 0,1 (10%) untuk menghindari bias dalam penelitian. Berikut matriks nilai eigen dan Indeks konsistensi dan rasio konsistensi untuk kriteria.

**Tabel 4. Matriks Nilai Eigen dari semua Kriteria**

Kriteria	Bukti Fisik	Keandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Jumlah	Bobot	$\lambda$
Bukti Fisik	0.10	0.10	0.12	0.09	0.10	0.52	0.10	5.00
Keandalan	0.26	0.26	0.27	0.27	0.25	1.32	0.26	5.00
Ketanggapan	0.30	0.33	0.34	0.37	0.36	1.71	0.34	5.00
Jaminan	0.16	0.14	0.13	0.15	0.15	0.73	0.15	5.00
Empati	0.15	0.15	0.14	0.14	0.14	0.72	0.14	5.00
						<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	

Selanjutnya nilai eigen maksimum ( $\lambda$  maksimum) didapat dari total nilai eigen dibagi dengan n kriteria,  $\lambda$  maksimum =  $25/5 = 5$ . Maka nilai indeks konsistensi (consistency indeks) atau CI adalah :  $CI = (\lambda \text{ maks} - n) / (n-1) = (5 - 5) / (5 - 1) = 0$ . Untuk  $n = 5$ , nilai random indeks (RI) = 0,90 maka bisa di cari nilai Rasio konsistensi (consistency ratio) atau  $CR = CI / RI = 0/1.12 = 0$ , Karena nilai  $CR < 0,10$  berarti preferensi penilaian adalah konsisten.

Dari perhitungan tabel menunjukkan kriteria ketanggapan merupakan kriteria dengan bobot yang paling besar dalam menentukan penghambat kepuasan nasabah jenius. Bukti fisik dengan nilai 0.10 atau 10% kemudian kriteria keandalan dengan nilai 0.26 atau 26%, ketanggapan dan jaminan dengan nilai 0.34 atau 34% dan 0.15 atau 15% terakhir adalah empati dengan nilai 0.14 atau 14%

**Pembobotan SubKriteria**

Pada gambar 4.1 terlihat bahwa setiap kriteria memiliki subkriteria yang berada pada level 3 Pada kriteria Bukti Fisik memiliki 2 subkriteria yang dinotasikan dengan A1 dan A2. Pada kriteria Keandalan memiliki 4 subkriteria yang dinotasikan dengan B1, B2, B3, dan B4. Pada kriteria Ketanggapan memiliki 3 subkriteria yang dinotasikan dengan C1, C2, dan C3. Pada kriteria Jaminan memiliki 2 subkriteria ialah D1 dan D2. Sedangkan pada kriteria Empati juga memiliki 2 subkriteria yaitu E1 dan E2.

Berikut ini merupakan matriks perbandingan antar subkriteria pada kriteria Bukti Fisik.

**Tabel 5. Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Bukti Fisik**

Sub kriteria	A1	A2
A1	1.00	1.23
A2	0.81	1.00
<b>Total</b>	<b>1.81</b>	<b>2.23</b>

Berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria Bukti Fisik.

**Tabel 6. Normalisasi Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Bukti Fisik**

Sub kriteria	A1	A2	Bobot
A1	0.55	0.55	0.55
A2	0.45	0.45	0.45

Selanjutnya menghitung nilai eigen dan Indeks konsistensi dan rasio konsistensi untuk subkriteria pada kriteria Bukti Fisik.

**Tabel 7. Matriks Nilai Eigen Antar Subkriteria Pada Kriteria Bukti Fisik**

Sub kriteria	A1	A2	Jumlah	Bobot	$\lambda$
A1	0.55	0.55	1.10	0.55	2.00
A2	0.45	0.45	0.90	0.45	2.00
			<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	

Selanjutnya nilai eigen maksimum ( $\lambda$  maksimum) didapat dari total nilai eigen dibagi dengan n kriteria  $\lambda$  maksimum =  $4/2 = 2$ , maka nilai indeks konsistensi (consistency indeks) atau CI adalah :  $CI = (\lambda \text{ maks} - n) / (n-1) = (2 - 2) / (2 - 1) = 0$ . Untuk n = 2, nilai random indeks (RI) = 0 maka nilai Rasio konsistensi (consistency ratio) atau CR=  $CI/ RI = 0/0 = 0$ . Karena nilai CR < 0,10 berarti preferensi penilaian adalah konsisten.

Berikut ini merupakan matriks perbandingan antar subkriteria pada kriteria Keandalan.

**Tabel 8. Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Keandalan**

Sub kriteria	B1	B2	B3	B4
B1	1.00	1.31	0.73	1.04
B2	0.76	1.00	0.48	0.89
B3	1.36	2.08	1.00	2.02
B4	0.96	1.12	0.49	1.00
<b>Total</b>	<b>4.08</b>	<b>5.50</b>	<b>2.71</b>	<b>4.94</b>

Berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria keandalan

**Tabel 9. Normalisasi Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Keandalan**

Sub kriteria	B1	B2	B3	B4	Bobot
--------------	----	----	----	----	-------

B1	0.25	0.24	0.27	0.21	0.24
B2	0.19	0.18	0.18	0.18	0.18
B3	0.33	0.38	0.37	0.41	0.37
B4	0.24	0.20	0.18	0.20	0.21

Selanjutnya menghitung nilai eigen dan Indeks konsistensi dan rasio konsistensi untuk subkriteria pada kriteria keandalan

**Tabel 10. Matriks Nilai Eigen Antar Subkriteria Pada Kriteria Keandalan**

Sub kriteria	B1	B2	B3	B4	Jumlah	Bobot	$\lambda$
B1	0.24	0.31	0.18	0.25	0.98	0.24	4.08
B2	0.18	0.18	0.18	0.18	0.73	0.18	4.00
B3	0.33	0.38	0.37	0.42	1.49	0.37	4.01
B4	0.23	0.20	0.18	0.21	0.82	0.21	4.00
<b>Jumlah</b>						<b>16.09</b>	

$\lambda$  maksimum =  $16.09/4 = 4.02$ , maka nilai indeks konsistensi (consistency indeks) atau CI adalah :  $CI = (\lambda \text{ maks} - n) / (n-1) = (4.02 - 4) / (4 - 1) = 0$ . Untuk  $n = 4$ , nilai random indeks (RI) = 0.90 maka nilai Rasio konsistensi (*consistency ratio*) atau  $CR = CI / RI = 0/0.90 = 0$ . Karena nilai  $CR < 0,10$  berarti preferensi penilaian adalah konsisten.

Berikut ini merupakan matriks perbandingan antar subkriteria pada kriteria Ketanggapan

**Tabel 11. Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Ketanggapan**

Sub kriteria	C1	C2	C3
C1	1.00	1.31	0.69
C2	0.76	1.00	0.71
C3	1.38	1.40	1.00
<b>Total</b>	<b>3.14</b>	<b>3.71</b>	<b>2.40</b>

Berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria Ketanggapan.

**Tabel 12. Normalisasi Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Ketanggapan**

Sub kriteria	C1	C2	C3	Bobot
C1	0.32	0.35	0.29	0.32
C2	0.24	0.27	0.30	0.27
C3	0.44	0.38	0.42	0.41

Selanjutnya menghitung nilai eigen dan Indeks konsistensi dan rasio konsistensi untuk subkriteria pada kriteria Ketanggapan.

**Tabel 13. Matriks Nilai Eigen Antar Subkriteria Pada Kriteria Ketanggapan**

Sub kriteria	C1	C2	C3	Jumlah	Bobot	$\lambda$
C1	0.32	0.35	0.28	0.95	0.32	2.99
C2	0.24	0.27	0.29	0.80	0.27	2.98
C3	0.44	0.38	0.41	1.23	0.41	2.99
<b>Jumlah</b>						<b>8.96</b>

Berikut ini merupakan matriks perbandingan antar subkriteria pada kriteria Jaminan.

**Tabel 14. Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Jaminan**

Sub kriteria	D1	D2
D1	1.00	1.16
D2	0.86	1.00
<b>Total</b>	<b>1.86</b>	<b>2.16</b>

Berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria

Jaminan.

**Tabel 15. Normalisasi Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Jaminan**

Sub kriteria	D1	D2	Bobot
D1	0.54	0.54	0.54
D2	0.46	0.46	0.46

Selanjutnya menghitung nilai eigen dan Indeks konsistensi dan rasio konsistensi untuk subkriteria pada kriteria Jaminan.

**Tabel 16. Matriks Nilai Eigen Antar Subkriteria Pada Kriteria Jaminan**

Sub kriteria	D1	D2	Jumlah	Bobot	$\lambda$
D1	0.54	0.54	1.07	0.54	2
D2	0.46	0.46	0.92	0.46	2
			<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	

$\lambda_{maksimum} = 4/2 = 2$ . Maka nilai indeks konsistensi (consistency indeks) atau CI adalah  $CI = (\lambda_{maks} - n) / (n-1) = (2 - 2) / (2 - 1) = 0$ , Untuk  $n = 2$ , nilai random indeks (RI) = 0 maka bisa di cari nilai Rasio konsistensi (*consistency ratio*) atau  $CR = CI/ RI = 0/0 = 0$ , Karena nilai  $CR < 0,10$  berarti preferensi penilaian adalah konsisten.

Berikut ini merupakan matriks perbandingan antar subkriteria pada kriteria Empati.

**Tabel 17. Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Empati**

Sub kriteria	E1	E2
E1	1.00	0.82
E2	1.21	1.00
<b>Total</b>	<b>2.21</b>	<b>1.82</b>

Berikut merupakan normalisasi dari matriks perbandingan berpasangan subkriteria pada kriteria Empati

**Tabel 18. Normalisasi Matriks Perbandingan Antar Subkriteria Pada Kriteria Empati**

Sub kriteria	E1	E2	Bobot
E1	0.45	0.45	0.45
E2	0.55	0.55	0.55

Selanjutnya menghitung nilai eigen dan Indeks konsistensi dan rasio konsistensi untuk subkriteria pada kriteria Empati.

**Tabel 19. Matriks Nilai Eigen Antar Subkriteria Pada Kriteria Empati**

Sub kriteria	E1	E2	Jumlah	Bobot	$\lambda$
E1	0.45	0.45	0.90	0.45	2.00
E2	0.55	0.55	1.09	0.55	2.00
			<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	

$\lambda_{maksimum} = 4/2 = 2$ . Maka nilai indeks konsistensi (consistency indeks) atau CI adalah  $CI = (\lambda_{maks} - n) / (n-1) = (2 - 2) / (2 - 1) = 0$ , Untuk  $n = 2$ , nilai random indeks (RI) = 0 maka bisa di cari nilai Rasio konsistensi (*consistency ratio*) atau  $CR = CI/ RI = 0/0 = 0$ , Karena nilai  $CR < 0,10$  berarti preferensi penilaian adalah konsisten.

**Pembobotan Global**

Setelah mendapatkan nilai bobot parsial pada masing-masing subkriteria, kemudian dilakukan menghitung bobot global untuk masing-masing subkriteria. Bobot global didapatkan dari perkalian antara bobot kriteria dengan bobot parsial masing-masing subkriterianya. Berikut merupakan hasil perhitungan prioritas global dari kriteria dan subkriteria

**Tabel 19. Bobot Global**

No	Kriteria	Bobot	Sub Kriteria	Bobot Parsial	Bobot Global
1	A	0.10	A1	0.55	0.06

2			A2	0.45	0.04
3			B1	0.24	0.06
4			B2	0.18	0.05
5	B	0.26	B3	0.37	0.10
6			B4	0.21	0.05
7			C1	0.32	0.11
8	C	0.34	C2	0.27	0.09
9			C3	0.41	0.14
10			D1	0.54	0.08
11	D	0.15	D2	0.46	0.07
12			E1	0.45	0.06
13	E	0.14	E2	0.55	0.08

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan kriteria C atau ketanggapan merupakan kriteria dengan bobot yang paling besar dalam menjadi penghambat kepuasan nasabah jenius. Bukti fisik dengan nilai 0.10 atau 10% kemudian kriteria keandalan dengan nilai 0.26 atau 26%, ketanggapan dan jaminan dengan nilai 0.34 atau 34% dan 0.15 atau 15% terakhir adalah empati dengan nilai 0.14 atau 14%. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kriteria yang menjadi penghambat kepuasan nasabah terbesar sebagai prioritas perbaikan dalam kualitas layanan Jenius adalah kriteria Ketanggapan tepatnya pada Kecepatan *Customer service* dalam menangani masalah dengan nilai sebesar 0.14 atau 14%.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilakukan dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam proses penulisan jurnal ini dan teman – teman yang telah memberikan dukungan serta kepada program studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Muslim Indonesia.

## REFERENSI

- [1] F. Ariani, S. Bachri, and Suardi, “Pengaruh E - Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Trust , Dan Dampaknya Pada Repeat Usage Pada Bni Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu,” *E-Jurnal Katalogis*, vol. 6, no. 2302–2019, pp. 162–167, 2019.
- [2] P. Tiwari, A. K. Bhat, and J. Tikoria, “An empirical analysis of the factors affecting social entrepreneurial intentions,” *J. Glob. Entrep. Res.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–25, 2017, doi: 10.1186/s40497-017-0067-1.
- [3] A. Marlina and W. A. Bimo, “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank,” *Inovator*, vol. 7, no. 1, p. 14, 2018, doi: 10.32832/inovator.v7i1.1458.
- [4] P. Rajan and T. Nadu, “Digital Banking Services: Customer Perspectives,” *J. Emerg. Technol. Innov. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 306–311, 2019.
- [5] H. Shabri, N. Azlina, and M. Said, “Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia,” *J. El-Kahfi (Journal Islam. Econ.*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [6] I. Puspitadewi, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai,” *Manaj. dan Bisns Indones.*, vol. 5, no. 2, pp. 247–258, 2019.
- [7] N. Ellyanawati, “Analisa Perkembangan Jumlah Outlet Kantor Cabang dan Kebutuhan Frontliners di Era Digital Banking (Studi kasus di Bank Syariah Anak Perusahaan dan UUS Bank BUMN di Yogyakarta),” *Iqtisad*, vol. 5, no. 2, p. 1, 2018, doi: 10.31942/iq.v5i2.2547.
- [8] R. S. H. Prabowo and T. Widodo, “Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2) Pada Adopsi Penggunaan Mobile Payment Jenius (Studi Kasus Di Kota Bandung),” *e-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 5, pp. 4323–4339, 2021, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/>

- view/15871
- [9] L. Ocampo *et al.*, “Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies,” *Socioecon. Plann. Sci.*, vol. 68, 2019, doi: 10.1016/j.seps.2017.12.002.
- [10] L. Lari, F. Jabeen, and S. Iyanna, “Prioritising theme park service quality in Islamic contexts: an analytic hierarchy process approach,” *Int. J. Cult. Tour. Hosp. Res.*, vol. 14, no. 2, pp. 225–237, 2020, doi: 10.1108/IJCTHR-10-2018-0147.