

PERANCANGAN SOFTWARE AUTHENTIC ASSESSMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH PERBANKAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *software authentic assessment* dalam peningkatan pelayanan nasabah perbankan. *Software authentic assessment* dirancang dengan menggunakan metode wire fall dan diimplementasikan dalam penilaian layanan nasabah perbankan. *Software Authentic Assessment* ini bermuatan tiga komponen yaitu Head Assessor, Assessor dan Object Assessment. Head Assessor merepresentasikan penilai dari anggota perbankan itu sendiri dan Assessor merupakan nasabah yang juga bisa memberikan penilaian, sedangkan Object Assessment adalah karyawan Bank dalam hal ini Teller yang dinilai bentuk pelayanannya terhadap nasabah perbankan. Prinsip kerja *software authentic assessment* dapat dilakukan secara berkala dan bentuk atau hasil penelitiannya dapat diketahui secara cepat. Metode perhitungan Efektifitas *software* tersebut menggunakan uji Wilcoxon yang didapatkan hasilnya. Berdasarkan uji wilcoxon pada penilaian oleh pimpinan teller dengan jumlah 5 orang diperoleh data uji Z statistik yaitu -2.992 dan asymp sig.2 tailed 0.003. Hal ini berarti nilai Z lebih kecil dari asymp sig. 2 yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang efektif dalam penggunaan produk yang dikembangkan melalui *software authentic assessment* dalam peningkatan kinerja teller. Hal yang sama juga terlihat dari uji Wilcoxon oleh penilaian nasabah yang nilai Z lebih kecil dari asymp sig. 2 yaitu $Z = -3.774$ dan asymp. Sig 2 = 0 yang menyatakan terdapat keefektifan pengembangan produk *software authentic assessment* dalam peningkatan kualitas layanan nasabah perbankan oleh teller.

Kata Kunci : Authentic Assesment, objek, Komponen, Metode, Efektifitas.

DESIGN OF SOFTWARE AUTHENTIC ASSESSMENT IN INCREASING BANKING CUSTOMER SERVICES

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of authentic assessment software implementation in improving banking customer service. Authentic assessment software is designed using the wire fall method and implemented in the assessment of banking customer services. Authentic Assessment Software contains three components, namely Head Assessor, Assessor and Object Assessment. The Head Assessor represents an appraiser of the banking members themselves and the Assessor is a customer who can also provide an assessment, while the Object Assessment is a Bank employee in this case a Teller who is assessed as a form of service to banking customers. The working principle of authentic assessment software can be carried out periodically and the form or results of the research can be known quickly. The method of calculating the effectiveness of the software uses the Wilcoxon test which results. Based on Wilcoxon test on the assessment by the teller leader with a total of 5 people, the Z statistic test data is -2.992 and asymp sig.2 tailed 0.003. This means that the Z value is smaller than asymp sig. 2, it can be concluded that there is an effective influence on the use of products developed through authentic assessment software in improving the performance of tellers. The same is also seen from the Wilcoxon test by customer valuation, which has a Z value smaller

than asymp sig. 2 that is $Z = -3.774$ and asymp. Sig 2 = 0 which stated that there was effectiveness of authentic assessment software product development in improving the quality of banking customer service by tellers.

Keyword : Authentic Assesment, object, Component, Metode, Efectifity

