



Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<u>Sumbangan</u>
Tanggal :	<u>11 - 09 - 2015</u>
No. Reg. :	1. <u>T14152380</u>
	2. <u>T1 / 53 / 15 / 069</u>

**EVALUASI DAN PERANCANGAN PERBAIKAN
KUALITAS SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA
UNIT *CUSTOMER SERVICE* BANK SYARIAH
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA***



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
ARMANSYAH MUHARRAM

55311120049

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2014



BUKU INI MILIK
UPT. PERPUSTAKAAN
Harap Dijaga Keutuhannya



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI DAN PERANCANGAN PERBAIKAN
KUALITAS SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA
UNIT *CUSTOMER SERVICE* BANK SYARIAH
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri

ARMANSYAH MUHARRAM

55311120049

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA**

2014

PENGESAHAN TESIS

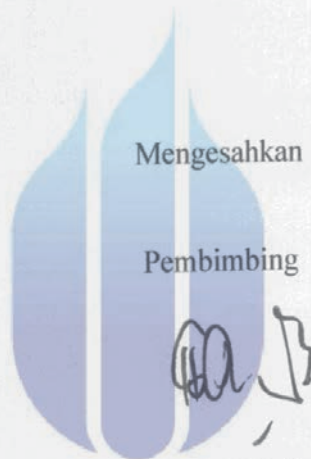
Judul : Evaluasi dan Perancangan Perbaikan Kualitas Sistem Pelayanan Nasabah pada Unit *Customer Service* Bank Syariah dengan Metode SERVQUAL dan *Six Sigma*

Nama : Armansyah Muharram

NIM : 55311120049

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 25 Januari 2014



(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur
Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Evaluasi dan Perancangan Perbaikan Kualitas Sistem Pelayanan Nasabah pada Unit *Customer Service* Bank Syariah dengan Metode SERVQUAL dan *Six Sigma*

Nama : Armansyah Muharram

NIM : 55311120049

Program : Pascasarjana–Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 25 Januari 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar megister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Januari 2014



Armansyah Muharram

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Mentang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah serta bimbingan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir kuliah di Program Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana dengan judul "EVALUASI DAN PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* BANK SYARIAH DENGAN METODE SERVQUAL DAN *SIX SIGMA*".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan untuk dapat dikatakan sebagai suatu hasil penelitian yang sempurna. Untuk itu, penulis berharap tesis ini dapat menjadi penelitian awal bagi penelitian-penelitian berikutnya, terutama yang berkaitan dengan sistem pelayanan nasabah di perusahaan perbankan, khususnya bank syariah.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, khususnya kepada:

1. Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT; selaku pembimbing utama dalam penulisan tesis ini. Penulis hanya dapat menghaturkan hormat dan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bimbingan, pengertian dan dorongan semangat yang telah Ibu berikan serta seluruh waktu yang telah Ibu luangkan untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Segenap dosen Program Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah banyak berjasa bagi penulis selama penulis menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.
3. Istri serta anak-anakku tercinta yang senantiasa memberikan kehangatan dan kasih sayangnya selama masa pendidikan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

4. Orang tua dan saudara-saudara yang senantiasa memberikan dukungan, baik moral maupun material, serta senantiasa mendoakan kesuksesan penulis.
5. Sahabat-sahabat mahasiswa Program Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana angkatan X yang tidak akan pernah terlupakan, atas segala kerjasama dan kekompakan yang telah terjalin selama perkuliahan.
6. Semua nara sumber yang telah bersedia bekerja sama dan memberikan informasi yang diperlukan bagi penyelesaian tesis ini.

Semoga segala bantuan, perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis selama ini mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah SWT. Amin



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Januari 2014

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is written over a horizontal line.

Armansyah Muharram

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Bank Syariah	8
2.1.2. Kualitas Jasa (layanan)	11
2.1.3. Metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	13
2.1.4. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.1.5. Pengendalian Kualitas Six Sigma Motorola (Motorola's Six Sigma Quality Control)	20
2.2. Kerangka Konseptual.....	25

BAB III METODOLOGI	29
3.1. Metode Penelitian	29
3.2. Paradigma	29
3.3. Pengumpulan Data	31
3.3.1. Sumber Data	31
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	31
3.3.3. Instrumen Pengumpulan Data	31
3.3.4. Metode <i>Sampling</i>	34
3.4. Pengolahan Data	35
3.4.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	35
3.4.2. Perhitungan Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL	37
3.5. Analisis Hasil Pengolahan Data	38
3.6. Perancangan Sistem Pelayanan Nasabah	38
 BAB IV DATA DAN ANALISIS	 40
4.1. Pengumpulan Data	40
4.2. Pengolahan Data	40
4.2.1. Pengujian Validitas Kuesioner	40
4.2.2. Pengujian Reliabilitas Kuesioner	44
4.2.3. Pengujian Hipotesis	47
4.2.4. Perhitungan Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL	50
4.2.5. Pemetaan Hasil Perhitungan SERVQUAL	52
 BAB V PEMBAHASAN	 64
5.1. Analisis Hasil Pengolahan Data	64
5.1.1. Analisis Hasil Pengujian Validitas Kuesioner	64
5.1.2. Analisis Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	65
5.1.3. Perhitungan Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL	66
5.2. Evaluasi Perbaikan dengan Menggunakan Konsep <i>Six Sigma</i>	70
5.2.1. Tahap <i>Define</i>	71
5.2.2. Tahap <i>Measure</i>	72
5.2.3. Tahap <i>Analyze</i>	80

5.2.4. Tahap <i>Improve</i>	84
5.2.5. Tahap <i>Control</i>	86
5.3. Keterbatasan Penelitian	88
5.4. Implikasi Penelitian	89
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	 91
6.1. Kesimpulan	91
6.2. Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA.....	 93
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual SERVQUAL.....	16
Gambar 2.2.	Diagram <i>Importance Performance Matrix</i>	19
Gambar 2.3.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
Gambar 3.1.	Blok Diagram Rancangan Penelitian.....	30
Gambar 4.1.	<i>Importance Performance Matrix</i> Setiap Dimensi Layanan	54
Gambar 4.2.	<i>Importance Performance Matrix</i> Setiap Atribut Layanan	57
Gambar 5.1.	Grafik Pembuatan Kartu ATM Reguler Bernama Periode Januari-September 2013.....	73
Gambar 5.2.	<i>Control Chart</i> R Pembuatan Kartu ATM Periode Januari - September 2013.....	75
Gambar 5.3.	<i>Control Chart</i> X Pembuatan Kartu ATM Periode Januari - September 2013.....	78
Gambar 5.4.	<i>Pareto Diagram</i> Waktu Pembuatan Kartu ATM.....	82
Gambar 5.5.	<i>Fishbone Diagram</i> Keterlambatan Pembuatan Kartu ATM Bernama.....	82
Gambar 5.6.	SOP Aktual Pembuatan Kartu ATM Bernama Rekening Baru....	84
Gambar 5.7.	SOP Pembuatan Kartu ATM Bernama Rekening Baru setelah Perbaikan.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Komplain Nasabah pada Bank Syariah Wilayah Jakarta Timur Periode Januari-September 2013	6
Tabel 2.1.	<i>Defects per Million Opportunities at Various Sigma Levels</i>	24
Tabel 3.1.	Dimensi dan Atribut Layanan Bank Syariah Wilayah Jakarta Timur.....	33
Tabel 4.1.	Hasil Pengujian Validitas Data Persepsi Nasabah	41
Tabel 4.2.	Hasil Pengujian Validitas Data Harapan Nasabah.....	43
Tabel 4.3.	Rekapitulasi Variansi Atribut Pertanyaan Persepsi Nasabah	45
Tabel 4.4.	Rekapitulasi Variansi Atribut Pertanyaan Harapan Nasabah.....	46
Tabel 4.5.	Rekapitulasi Perhitungan <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.6.	Rekapitulasi Perhitungan <i>Gap</i> Terbobot Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.7.	Rata-rata Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Setiap Dimensi.....	52
Tabel 4.8.	<i>Gap</i> Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Setiap Atribut.....	53
Tabel 5.1.	Standar Waktu Penyelesaian Pembuatan Kartu ATM Baru.....	71
Tabel 5.2.	Waktu Pembuatan Kartu ATM Reguler Bernama Periode Januari – September 2013.....	72
Tabel 5.3.	Perhitungan X dan R.....	77
Tabel 5.4.	Pengurutan Jumlah Defect Waktu Pembuatan Kartu ATM.....	81
Tabel 5.5.	Konsep Perbaikan untuk Lamanya Pembuatan Kartu ATM Bernama.....	85

DAFTAR SINGKATAN

1. *Automatic Teller Machine* (ATM)
2. Bank Umum Syariah (BUS)
3. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)
4. Bank Muamalat Indonesia (BMI)
5. *Critical-to-Quality* (CTQ)
6. *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* (CARTER),
7. *Defects Per Opportunity* (DPO)
8. *Defect Per Million Opportunities* (DPM)
9. *Defect Per Million Opportunities* (DPMO)
10. *Design for Six Sigma* (DFSS)
11. *Define, Measure, Analyze, Improve and Control* (DMAIC)
12. Dana Pihak Ketiga (DPK)
13. *Financing to Deposit Ratio* (FDR) atau *Loan to Deposit Ratio* (LDR)
14. *Importance and Performance Analysis* (IPA)
15. Indeks Kapabilitas Proses (Cpk)
16. Kapabilitas Proses (Cp)
17. Kantor Cabang Pembantu (KCP)
18. *Lower Control Limit* (LCL)
19. *Lower Specifications Limit* (LSL)
20. Majelis Ulama Indonesia (MUI)
21. *Quality Function Development* (QFD)
22. *Service Quality* (SERVQUAL)
23. *Standard Operating Procedure* (SOP).
24. *Upper Control Limit* (UCL)
25. *Upper Specifications Limit* (USL)
26. Unit Usaha Syariah (UUS)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A, Kuesioner Tertutup	96
Lampiran B, Tabulasi Kuesioner Persepsi Nasabah	100
Lampiran C, Tabulasi Kuesioner Harapani Nasabah	101

