

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISA MUTU PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN DI UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Meraih Gelar Sarjana Teknik  
Industri Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**



**Disusun oleh :**

**Nama : RIKKY YAKUB**

**NIM : 4160401-015**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2011**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini :**

**Nama : RIKKY YAKUB**

**NIM : 4160401-015**

**Jurusan : TEKNIK INDUSTRI**

**Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI**

**Universitas : MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, kecuali pada bagian yang telah disebutkan sumbernya.**

**Jakarta, Juli 2011**

**(Rikky Yakub)**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul laporan tugas akhir :**

**ANALISA MUTU PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN DI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**Nama : RIKKY YAKUB**

**NIM : 4160401-015**

**Jurusan : TEKNIK INDUSTRI**

**Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI**

**Universitas : MERCU BUANA**

**Laporan tugas akhir ini telah diperiksa dan disetujui oleh :**

**Jakarta, Juli 2011**

**Mengetahui,**

**Pembimbing Tugas Akhir**

**(Ir. Herry Agung Prabowo M.Sc)**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul laporan tugas akhir :**

**ANALISA MUTU PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN DI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**Nama : RIKKY YAKUB**  
**NIM : 4160401-015**  
**Jurusan : TEKNIK INDUSTRI**  
**Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**Universitas : MERCU BUANA**

**Laporan tugas akhir ini telah diperiksa dan diterima oleh :**

**Jakarta, Juli 2011**

**Mengetahui,**

**Koordinator Tugas Akhir/**

**Kaprodi Teknik Industri**

**(Muhammad Kholil, ST. MT.)**

## KATA PENGANTAR

### *Salam Hormat*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat-NYA sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISA MUTU PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN DI UNIVERSITAS MERCU BUANA”, guna melengkapi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, baik dalam memberi saran, kesempatan, doa maupun dukungan yaitu kepada :

1. Bapak M. Kholil, ST. MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana dan Koordinator Tugas Akhir.
2. Bapak Ir. H. Torik Husein MT, yang sering mengingatkan penulis supaya dapat menyelesaikan tugas akhir.

3. Ibu Ir. Farida Fauzi MMA, selaku pembimbing pertama yang telah sabar dan banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Ir. Herry Agung Prabowo M.Sc, selaku pembimbing kedua yang telah banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak Warto SE.,MM dan Bapak Rusmianto SE, selaku Kepala Biro dan Kepala Bagian keuangan atas izinnya untuk mengambil data di Biro Administrasi Keuangan.
6. Bapak Trival Apriadi SE.,MM, selaku Kepala Pusat Operasional Perkuliahan (P.O.P) yang tiada henti-hentinya memberikan support kepada penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Fahrurozi SH, dan Bapak Burdan Fajar Novasara SE, selaku Kepala Bagian Perkuliahan P.O.P dan Kepala Subbagian Menteng P.O.P, yang selalu memberikan waktu dan supportnya kepada penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. Seluruh staf dan karyawan Pusat Operasional Perkuliahan, atas dukungan dan pengertiannya supaya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Syarif Bachtiar dan Ibu Hj. Herah, serta saudara-saudaraku, atas dukungan doa dan dukungan moril maupun materil yang tak terhingga sehingga semua dapat berjalan dengan baik dan lancar.

10. Seluruh staf Fakultas Teknologi Industri, jurusan Teknik industri khususnya bapak Edijon Nopian SE, dan bapak Charlie (delon) yang banyak membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
11. Artika Prihandarita Peri KecilKu yang selalu memberikan Dorongan dan Motivasi dalam laporan penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh kawan-kawan Industri '04 dan sahabat-sahabatku atas bantuan dan dukungannya dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
13. Seluruh teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan masukan serta wawasan mengenai pengukuran kualitas pelayanan bagi pembacanya. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi menambah pengetahuan dan wawasan dan kemajuan dunia industri pada umumnya.

*Hormat saya.*

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	1
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Jasa Pelayanan .....	7
2.1.1 Definisi Pelayanan .....	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa .....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	13



2.2	Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.3	Metodologi SERVQUAL .....	18
2.4	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa dan Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa .....	20
2.5	Analisis Importance dan Performance Matrix .....	25
2.5.1	Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Langkah-langkah Penelitian .....	32
3.2	Studi Literatur .....	33
3.3	Pengumpulan Data .....	33
3.3.1	Jenis layanan Biro Administrasi Keuangan .....	34
3.3.2	Wawancara .....	34
3.3.3	Data Dokumenter .....	35
3.4	Perancangan kuisisioner .....	35
3.5	Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.6	Pengolahan Data & Analisa .....	42
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>		
4.1	Sejarah Singkat Universitas Mercu Buana .....	49
4.2	Gambaran Umum .....	50

4.2.1	Visi dan Misi Universitas Mercu Buana .....	50
4.2.2	Biro Administrasi Keuangan .....	51
4.2.3	Struktur Organisasi .....	52
4.3	Pengumpulan Data .....	53
4.3.1	Data Mahasiswa .....	53
4.3.2	Data Unit/Biro/Jurusan .....	55
4.4	Pengolahan Data .....	57
4.4.1	Uji Validasi dan Realibilitas .....	57
<b>BAB V HASIL DAN ANALISA</b>		
5.1	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Mahasiswa.....	66
5.1.1	Atribut dalam Kuadran Pertama .....	70
5.1.2	Atribut dalam Kuadran Kedua .....	79
5.1.3	Atribut dalam Kuadran Ketiga .....	96
5.1.4	Atribut dalam Kuadran Keempat .....	108
5.2	Tingkat Kesesuaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Mahasiswa .....	115
5.3	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Unit/biro/jurusan .....	128
5.3.1	Atribut dalam Kuadran Pertama .....	130
5.3.2	Atribut dalam Kuadran Kedua .....	140
5.3.3	Atribut dalam Kuadran Ketiga .....	148

5.3.4	Atribut dalam Kuadran Keempat .....	159
5.4	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Unit/Biro/Jurusan .....	166
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	178
6.2	Saran .....	180
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>182</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>184</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Segitiga Pemasaran Jasa .....	10
Gambar 2.2 Diagram Importance & Performance Matrix .....	26
Gambar 2.3 Diagram Importance and Performance .....	30
Gambar 3.1 Framework Metode Penelitian .....	32
Gambar 3.2 Struktur <i>Stratified Random Sampling</i> .....	40
Gambar 3.3 Diagram Kartesius .....	45
Gambar 4.1 Responden Mahasiswa di Universitas Mercubuana Menteng .....	55
Gambar 4.2 Responden Unit/Biro/Jurusan Universitas Mercubuana .....	57
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Mahasiswa .....	70
Gambar 5.2 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Unit/Biro/Jurusan .....	130

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Jurusan .....	41
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel Direktorat/Akademisi .....	41
Tabel 3.3 Skor Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan Responden .....	45
Tabel 3.4 Strategi Produsen Berdasarkan Kuadran Penilaian Konsumen .....	46
Tabel 4.1 Jumlah Populasi dan Sampel Mahasiswa .....	54
Tabel 4.2 Jumlah Populasi dan Sampel Direktorat/Akademisi .....	56
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas untuk Tingkat Harapan Mahasiswa .....	59
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Tingkat Persepsi Mahasiswa .....	60
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Tingkat Harapan Unit/Biro/Jurusan .....	63
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Tingkat Persepsi Unit/Biro/Jurusan .....	65

Tabel 5.5 Atribut Kuadran Pertama Tingkat Kinerja dan Harapan Mahasiswa .....	71
Tabel 5.6 Atribut Kuadran Kedua Tingkat Kinerja dan Harapan Mahasiswa .....	80
Tabel 5.7 Atribut Kuadran Ketiga Tingkat Kinerja dan Harapan Mahasiswa .....	97
Tabel 5.8 Atribut Kuadran Keempat Tingkat Kinerja dan Harapan Mahasiswa .....	110
Tabel 5.9 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan Mahasiswa terhadap Atribut Biro Administrasi Keuangan .....	116
Tabel 5.10 Atribut Kuadran Pertama Tingkat Kinerja dan Harapan Unit/biro/jurusan .....	131
Tabel 5.11 Atribut Kuadran Kedua Tingkat Kinerja dan Harapan Unit/biro/jurusan .....	140
Tabel 5.12 Atribut Kuadran Ketiga Tingkat Kinerja dan Harapan Unit/biro/jurusan .....	149

Tabel 5.13 Atribut Kuadran Keempat Tingkat Kinerja dan Harapan  
Unit/biro/jurusan ..... 160

Tabel 5.14 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan Unit/Biro/Jurusan  
terhadap Atribut Biro Administrasi Keuangan ..... 167

