

## ***ABSTRAK***

Unit Biro Administrasi Keuangan merupakan salah satu unit pelayanan di Universitas Mercu Buana yang menangani masalah administrasi keuangan bagi mahasiswa dan karyawan. Penulis ingin mengetahui kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kinerja dan harapan mahasiswa serta unit/biro/jurusan terhadap pelayanan unit Biro Administrasi Keuangan.

Mengidentifikasi variabel-variabel apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan unit Biro Administrasi Keuangan berdasarkan diagram kartesius. Variabel ini terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*). Dari 33 atribut dan 32 atribut valid yang ditanyakan kepada mahasiswa dan pegawai unit/biro/jurusan terdapat 6 atribut dan 8 atribut yang berada pada kuadran A, yang membutuhkan perhatian lebih dari pihak unit Biro Administrasi Keuangan, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Atribut-atribut yang diharapkan adanya perbaikan kinerja oleh mahasiswa adalah keakuratan data laporan atau informasi keuangan dari Biro Administrasi Keuangan, kesigapan pegawai BAK dalam menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa, kecepatan BAK dalam mencairkan uang bila terjadi kelebihan dalam pembayaran, ketelitian pegawai BAK dalam pelayanan, keamanan keuangan customer di BAK, bank dan ATM, dan tersedia ruang tunggu yang nyaman. Sedangkan atribut yang diharapkan unit/biro/jurusan adanya perbaikan kinerja adalah Biro Administrasi Keuangan siap melayani saat dibutuhkan, kesesuaian informasi dengan pelayanan sebenarnya, kecepatan pegawai BAK dalam melayani, kesigapan menangani kebutuhan maupun keluhan unit/biro/jurusan, ketanggapan dalam mengkonfirmasi jika terjadi kesalahan dari pihak unit/biro/jurusan, ketanggapan dalam menangani kesalahan dari pihak BAK, ketelitian pegawai BAK dalam perhitungan keuangan, dan perhatian terfokus pada customer yang sedang dilayani.

Usulan perbaikan juga diberikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan karyawan agar kinerja mereka maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi *customer*.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, Tingkat Kesesuaian.

## ***ABSTRACT***

PT. Nippon Seiki is a manufacture factory that make sport speedometer. Within this script report, writer want to understanding about shoes quality that producted, and want to explore a case from becoming defect product. This research will be implemented for Assembly department at PT. Nippon Seiki.

Solution method that used is pareto chart, *P*-chart and fishbone chart. In PT. Nippon Seiki also using a sigma standart that following situation update. From this method can understanding this data what experience mistake because specifically for case or not, for this case than will making act planning for minimize defect product.

From this data process will be results a certain solution for this problem that maked be base on result from fishbone diagram. From this method we can understanding what action is that will be for minimize defect problem that happen. Expectedated for processing data is will be giving useful information for working interest and quality control system that's right for factory and for giving customer satisfaction.

Keyword : Quality control, *P*-chart, Pareto chart, Fishbone diagram.

