

**ANALISIS INTEGRASI *CUSTOMER REQUIREMENT* DALAM DESAIN
OPERASI PELAYANAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG KEBON JERUK**

SKRIPSI

Nama : Reza Indra Triwicaksono

NIM : 43108010197



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**ANALISIS INTEGRASI *CUSTOMER REQUIREMENT* DALAM DESAIN
OPERASI PELAYANAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG KEBON JERUK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Reza Indra Triwicaksono

NIM : 43108010197



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Reza Indra Triwicaksono
NIM : 43108010197
Jurusan : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Integrasi *Customer Requirement*
Dalam Desain Operasi Pelayanan Pada PT.
Bank Rakyat Indonesia Cabang Kebon Jeruk

Menyatakan bahwa skripsi yang telah penulis buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari proposal skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka Saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Maret 2012

(Reza Indra Triwicaksono)

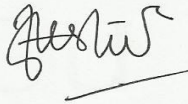
NIM : 43108010197

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Reza Indra Triwicaksono
NIM : 43108010197
Jurusan : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Integrasi *Customer Requirement* Dalam Desain
Operasi Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia
Cabang Kebon Jeruk
Tanggal Lulus Ujian : 19/7/2020

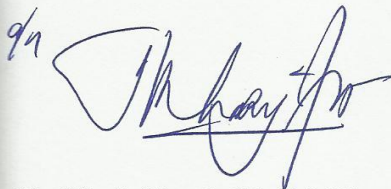
Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari SE, Msi)

Dekan FE-UMB



(Dr. Wiwik Utami, SE, Ak, MS)

Ketua Program Studi

Manajemen - S1



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Integrasi *Customer Requirement* Dalam Desain Operasi Pelayanan

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kebon Jeruk

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

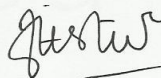
Reza Indra Triwicaksono

43108010197

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 19 Juli 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



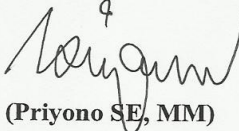
(Hesti Maheswari SE, Msi)

Anggota Dewan Penguji



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Priyono SE, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Penulis berupaya untuk mencari dan mengumpulkan baik data maupun informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan yang ada. Namun tidak ada yang luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon maaf dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi ini adalah

ANALISIS INTEGRASI CUSTOMER REQUIREMENT DALAM DESAIN OPERASI PELAYANAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KEBON JERUK

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen S1 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
3. Ibu Hesti Maheswari selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan sabar dalam membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua tercinta, Bapak Duradjad Inti Nugrahanto dan Ibu Iin Sriyati yang selalu memberikan kasih sayang dan doa.
6. Kedua kakak yang saya sayangi, Meliana Indri Kurniawati dan Anastasia Indri Vernianti atas segala dukungan yang diberikan kepada saya.
7. Terima kasih untuk kekasih saya Cici Yusmiati, yang telah banyak membantu dan memotivasi saya dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya Wira Jaya Damo, Hilda Yosiana, dan Selvy Christianty yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman saya Deandra, Nintya, Ichsa, Nulmawinda, Rahma, Dinar, Eko, Suherman, Ditha V, Okis, Rendy dan Rizki Nugroho yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh rekan-rekan Manajemen S1 angkatan 2008, terima kasih dan semoga sukses selalu dalam meraih segala impian.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Jakarta, 25 Juni 2012

Penulis

Reza Indra Triwicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Manajemen dan Manajemen Operasional.....	5
2.1.1. Pengertian Manajemen.....	5
2.1.2. Pengertian Manajemen Operasional.....	6
2.2. Pengertian Jasa.....	7
2.3. Karakteristik Jasa.....	8
2.4. Pengertian <i>Customer Service</i>	9
2.5. Pelayanan Terhadap Konsumen.....	10
2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.7. Pelayanan-Komponen Dasar dari Kualitas.....	13
2.8. Kepuasan Konsumen.....	13
2.9. Dimensi Mutu Pelayanan.....	15
2.10. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian.....	22
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	22
3.1.2. Sejarah Singkat.....	22
3.2. Desain Penelitian.....	24
3.3. Variabel dan Skala Pengukuran.....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1. Field Research.....	27
3.5. Jenis Data.....	27

3.6. Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1. Populasi.....	28
3.6.2. Sampel.....	28
3.6.3. Teknik Penarikan Sampel.....	29
3.7. Metode Analisis Data.....	31
3.7.1. Uji Validitas.....	31
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	32
3.8. Teknik Pengolahan Data.....	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Karakteristik Pelayanan Bank Rakyat Indonesia.....	37
4.1.1. Karakteristik Responden Penelitian.....	37
4.1.2. Variabel Pelayanan.....	40
4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan.....	49
4.2.1. <i>Matrix House Of Quality</i>	49
4.3. Tingkat Kepentingan Nasabah Terhadap Pelayanan.....	54
4.3.1. <i>Employee Importance</i>	54
4.4. Karakteristik Teknik Pelayanan.....	58
4.4.1. <i>Technical Characteristics (3rd room)</i>	58
4.4.2. <i>Relationship (4th room)</i>	59
4.4.3. <i>Technical Correlation (5th room)</i>	75
4.4.4. <i>Technical Matrix (6th room)</i>	79

	4.5. Analisis Pemenuhan Kebutuhan dan Harapan	
	Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan.....	80
	4.5.1. Kesenjangan (GAP).....	80
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan.....	84
	5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	26
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2	Usia Responden.....	38
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	38
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.5	Variabel Operasional Pelayanan.....	42
Tabel 4.6	Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	44
Tabel 4.7	Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	47
Tabel 4.8	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	51
Tabel 4.9	<i>Priority Customer Satisfaction Performance</i>	53
Tabel 4.10	<i>Customer Importance</i>	55
Tabel 4.11	Priority Mean Of Employe Importance.....	57
Tabel 4.12	Bobot/Nilai dan Simbol Penilaian Tingkat Hubungan.....	60
Tabel 4.13	Simbol Korelasi Teknis.....	75
Tabel 4.14	<i>Technical Matrix</i>	80
Tabel 4.15	Kesenjangan (GAP).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	25
Gambar 3.2	<i>Quality Function Deployment</i>	35
Gambar 4.1	<i>Relationship</i>	61
Gambar 4.2	Korelasi Antar Atribut.....	74
Gambar 4.3	<i>Roof Matrix</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Riset
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Kepentingan Nasabah
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kepentingan
Lampiran 7	Frekuensi Data Kepuasan Nasabah
Lampiran 8	Frekuensi Data Kepentingan Nasabah
Lampiran 9	Quality Function Deployment (QFD)