

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

ABSTRAK

Ketatnya persaingan di jaman globalisasi menyebabkan suatu perusahaan saling berlomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin dengan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, pada sisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen semakin selektif dalam memilih sebuah produk barang/jasa yang diminati.

Tidak hanya cukup dengan memberikan pelayanan kualitas barang/jasa yang mampu memberikan jaminan mutu, akan tetapi kualitas pelayanan terbaik dalam mencapai apa yang disebut dengan *customer satisfaction*.

Dengan memperhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mendorong konsumen untuk loyal dan mempromosikan jasa perusahaan kepada potensial konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Di dalam bisnis perbankan, Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 100 responden nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kebon Jeruk. Dari informasi yang diperoleh melalui survey, data diolah dengan Analisis *Quality Function Deployment* (QFD).

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, *Quality Function Deployment* (QFD)