

**EVALUASI SISTEM *BANK INDONESIA CALL & INTERACTION*
(BICARA) DAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN DI BANK INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program
Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Ibrahim

NIM : 43111120065

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ibrahim

NIM : 43111120065

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 03 Maret 2016



Ibrahim

Ibrahim

NIM : 43111120065

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ibrahim
NIM : 43111120065
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Bank Indonesia *Call & Interaction*
(BICARA) dan Layanan Informasi Publik Terhadap
Kepuasan Pelayanan Pelanggan di Bank Indonesia
Tanggal Lulus Ujian : Jakarta, 03 Maret 2016

Disahkan Oleh :

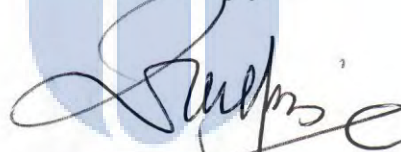
Pembimbing,



Hesti Maheswari Supandi SE.M.Si

Tanggal : 03 Maret 2016

Ketua Penguji



Zulfitri, MS., MM

Tanggal : 03 Maret 2016

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 03 Maret 2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 03 Maret 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Sistem Bank Indonesia Call & Interaction (BICARA) dan Layanan Informasi Publik Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan di Bank Indonesia”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana .
6. Bapak Zulfitri, MS, MM selaku ketua penguji.

7. Kedua Ibu tercinta Ibu Dedem dan Ibu Hani Hastuti, Istri saya Maulina Novita, kedua Anak saya, Dava Aulan Rabbani Ibrahim dan Zivanna Ramaniya Ibrahim yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sri Mulyani Ningsih Wijayati, SE., yang selalu memberikan semangat dan dukungannya sehingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan – rekan seperjuangan menyusun skripsi Liliek Krisnawati (Sesma), Tuntun, Apriliani, Ecca Carolina, Aldian Firmansyah untuk rekan - rekan Manajemen Pemasaran (Teta Muslim, Faeshol, Arief Subagja) yang telah banyak membantu serta banyak cerita dibalik penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin bisa di lupakan.
10. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 03 Maret 2016

Ibrahim

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penilitin	6
E. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, DAN RERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian Pustaka	8
1. Sistem Bank Indonesia Call & Interaction (BICARA)	8
2. Layanan Informasi Publik	20
3. Kepuasan Pelanggan	23
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Rerangka Pemikiran	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi Dan Operasional Variabel	33
D. Populasi Dan Sampel	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Metode Analisis	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	43
B. Statistik Deskriptif	45
C. Bagaimana Sistem BICARA pada Bank Indonesia	47
D. Harapan Karyawan terhadap BICARA	47
E. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan di Bank Indonesia terhadap BICARA	49
F. Bagaimana Karakteristik Teknis yang Merupakan Keunggulan dari Sistem BICARA	58
G. Perancangan Ulang Dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan	59

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

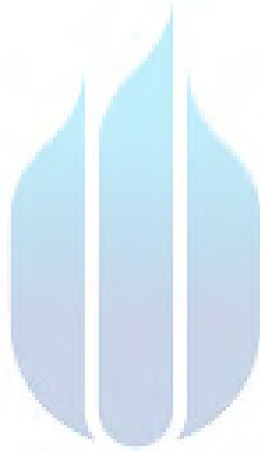
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68
--------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	28
2.2	Metode QFD	31
3.1	Definisi Operasional Variabel	34
3.2	Kriteria Validitas Instrumen Tes	38
3.3	Interpretasi Realibilitas	39
4.1	Jenis Kelamin Responden	45
4.2	Usia Responden	46
4.3	Frekuensi lama Penelpon Per Hari	46
4.4	Durasi Pengalaman/Keterlibatan dalam Penggunaan BICARA	47
4.5	Customer needs	48
4.6	Validitas Kepuasan	49
4.7	Validitas Kepentingan	51
4.8	Realibilitas tingkat Kepuasan	52
4.9	Realibilitas Tingkat Kepentingan	53
4.10	Planing Matrix BICARA	54
4.11	Rumus Improvement Ratio	55
4.12	Customer Needs	57
4.13	Technical Karakteristik BICARA	58
4.14	Hubungan Antara Customer Needs dengan Technical karakteristik	60
4.15	Relative Importance	62

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Statistik BICARA	4
1.2	BICARA sebagai Garda Terdepan	4
2.1	<i>Two Way Communication</i>	10
3.1	Rumus Uji Validitas	38
3.2	Rumus Spearman Brown	39
3.3	<i>House Of Quality</i>	40
4.1	<i>Roof of Matrix</i>	61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	68
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Data Kepentingan	69
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Data Kinerja	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA