

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *FRONTLINER*

DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA*

(Studi Pada Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng)

SKRIPSI



Nama : FANNY ASTARI

Nim : 43117120218

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *FRONTLINER*
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA***
(Studi Pada Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng)

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



**UNIVERSITAS
Nama : FANNY ASTARI
MERCU BUANA
Nim : 43117120218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fanny Astari

Nim : 43117120218

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 .

Jakarta, 05 Februari 2022



Fanny Astari

NIM : 43117120218

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fanny Astari
 NIM : 43117120218
 Program Studi : S1 Manajemen
 Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS LAYANAN FRONTLINER
 DENGAN
 METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA (Studi Pada
 Bank NegaraIndonesia Unit KCU Menteng)
 Tanggal Sidang : 25 Februari 2022



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Manajemen


 Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
 03221012



Please Scan
 QRCode to
 Verify

ABSTRAK

Bank harus mempersiapkan petugas yang mempunyai untuk memberikan layanan yang prima yang mampu menangani kebutuhan serta keinginan nasabah. Petugas yang diharapkan dapat memberikan layanan yang prima yaitu *Frontliner*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *frontliner* di PT Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng berdasarkan sudut pandang *customer*. Penelitian ini menggunakan metode *servqual - six sigma*. Tujuannya untuk menganalisis hasil pengukuran Servqual dengan lima dimensi yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* dengan nilai kesenjangan atribut layanan untuk menentukan variabel kritis, kemudian menghitung nilai DPMO (*Defect per Million Opportunity*) dan sigma dari variabel kritis tersebut, sehingga dapat melihat variabel mana yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan *frontliner* Unit KCU Menteng. Penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan nasabah di Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng.

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 1 atribut memiliki *gap score* bernilai positif, 19 atribut memiliki *gap score* yang bernilai negatif, dan 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu tunggu antrean (Rel4) dengan nilai sigma 2,32 dan DPMO 206.000. Petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller*) dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat sesuai yang ditentukan (Rel1) dengan nilai sigma 2,60 dan DPMO 136.000. Petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller*) dapat menyelesaikan transaksi dengan tepat tanpa kesalahan pencatatan (Rel2) dengan nilai sigma 2,72 dan DPMO 112.000. Petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller, Security*) tanggap saat menerima keluhan dari nasabah (Res1) dengan sigma 2,73 dan DPMO 110.000.

Kata Kunci : *Frontliner, Servqual, Six Sigma, Bank, Covid 19*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The Bank must prepare a professional officer to provide excellent services that are able to handle the needs and desires of customers. The officer who is expected to provide excellent service is Frontliner. This research aims to find out the quality of frontliner services at PT Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng based on customer's point of view. The study used the servqual - six sigma method. The goal is to analyze the results of Servqual measurements with five dimensions, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy with service attribute gap values to determine critical variables, then calculate the values of DPMO (Defect per Million Opportunity) and sigma of the critical variable, so that they can see which variables are the priority for improving the service frontliner KCU Menteng Unit. This study used 100 respondents who were customers at Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng.

The results of the data analysis from this study showed that there is 1 attribute has a positive gap score, 19 attributes have a negative gap score, and 4 attributes that are priority improvements, namely queue waiting time (Rel4) with sigma value 2.32 and DPMO 206,000. Frontliner officer (Customer Service, Teller) can complete transactions quickly as specified (Rel1) with sigma value 2.60 and DPMO 136,000. Frontliner Officer (Customer Service, Teller) can complete transactions appropriately without recording errors (Rel2) with sigma value 2.72 and DPMO 112,000. Frontliner (Customer Service, Teller, Security) responds when receiving complaints from customers (Res1) with sigma 2.73 and DPMO 110,000.

Keywords: *Frontliner, Servqual, Six Sigma, Bank, Covid 19*

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

KATA PENGANTAR

Alhamdullilah atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FRONTLINER DENGAN METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA (STUDI PADA BANK NEGARA INDONESIA UNIT KCU MENTENG)**”. Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar serjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebab sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Bapak Ignatius Prasetya Aji Wibowo SE, MM selaku pembimbing, karena penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, saran, pengetahuan nasehat–nasehat dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta dan kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi. Kepada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, Unit KCU Menteng yang telah memberikan dukungan data dan moril sehingga penulis mempunyai kesempatan untuk meneruskan pendidikan ke jenjang S1 ini.
6. Teman-teman seperjuangan menyusun proposal skripsi dan teman-teman kuliah yang memberikan masukan.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta do'a nya

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

Jakarta, 05 Februari 2022

Fanny Astari

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Batasan Penelitian | 8 |
| E. Kontribusi Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 9 |
| A. KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 1. Manajemen Operasional..... | 9 |
| 2. Manajemen Kualitas..... | 9 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 10 |
| 4. Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 5. <i>Frontliner</i> | 11 |
| 6. Gap Kesenjangan dengan Metode <i>Servqual</i> | 13 |
| 7. Metode <i>Six Sigma</i> | 15 |
| 8. Penelitian Terdahulu | 18 |
| B. KERANGKA PEMIKIRAN | 24 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 25 |
| B. Desain Penelitian..... | 25 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 25 |
| 1. Definisi Variabel..... | 25 |
| 2. Operasional Variabel | 27 |
| D. Pengukuran Variabel..... | 29 |
| E. Populasi dan Sampel | 31 |
| 1. Populasi..... | 31 |
| 2. Sampel | 31 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 1. <i>Survey</i> | 32 |
| 2. Kuesioner | 33 |
| G. Metode Analisis | 33 |
| 1. Uji Validitas | 33 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 34 |
| 3. Analisis Gap Skor dengan Metode <i>Servqual</i> | 35 |
| 4. Metode <i>Six Sigma</i> | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| A. Analisis Deskriptif..... | 37 |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 37 |
| a. Struktur Organisasi..... | 40 |
| 2. Deskripsi Responden | 41 |
| B. Uji Instrumen | 46 |
| 1. Uji Validitas Kuesioner | 46 |
| 2. Uji Reliabilitas Kuesioner | 53 |
| C. Analisis Gap Skor dengan Metode <i>Servqual</i> | 55 |
| D. Pengolahan DMAIC (<i>Define Measure Analyze Improve Control</i>) Six Sigma | |
| 63 | |
| E. Pembahasan..... | 76 |

| | |
|--------------------------------------|---------------|
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 82 |
| A. Simpulan | 82 |
| B. Saran..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| LAMPIRAN..... | 88 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|---|---------|
| 1.1 | Standar Layanan <i>Frontliner PT Bank Negara Indonesia</i> | 4 |
| 1.2 | <i>Pra Survey</i> | 5 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 3.1 | Operasional Variabel..... | 27 |
| 3.2 | Skala Kepentingan..... | 30 |
| 3.3 | Skala Kepuasan..... | 31 |
| 4.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| 4.2 | Responden Berdasarkan Usia..... | 43 |
| 4.3 | Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 44 |
| 4.4 | Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 45 |
| 4.5 | Uji Validitas Kuesioner Tingkat Presepsi <i>Customer</i> | 47 |
| 4.6 | Uji Validitas Kousisioner Tingkat Harapan <i>Customer</i> | 50 |
| 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Presepsi <i>Customer</i> | 53 |
| 4.8 | Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Customer</i> | 54 |
| 4.9 | Kesenjangan Atribut Pelayanan..... | 56 |
| 4.10 | Hasil Pengukuran <i>Baseline</i> Kinerja Pada Tingkat <i>Outcome</i> Berdasarkan Atribut..... | 64 |
| 4.11 | <i>Critical to Quality</i> (CTQ) Pada Layanan <i>Frontliner</i> | 67 |
| 4.12 | Perbaikan Kualitas Layanan Pada <i>Frontliner</i> Faktor <i>Man</i> | 71 |
| 4.13 | Perbaikan Kualitas Layanan Pada <i>Frontliner</i> Faktor <i>Machine</i> | 72 |
| 4.14 | Perbaikan Kualitas Layanan Pada <i>Frontliner</i> Faktor <i>Methode</i> | 73 |
| 4.15 | Perbaikan Kualitas Layanan Pada <i>Frontliner</i> Faktor <i>Material</i> | 73 |

DAFTAR GAMBAR

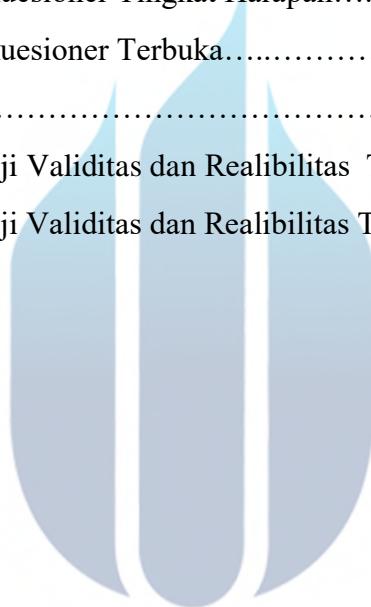
| No. | Keterangan | Halaman |
|------------|--|----------------|
| 1.1 | <i>Prasurvey</i> | 6 |
| 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| 4.1 | Struktur Organisasi..... | 40 |
| 4.2 | Diagram Pareto Pelayanan <i>Frontliner</i> | 68 |
| 4.3 | <i>Fishbone Diagram</i> | 70 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| | Keterangan | Halaman |
|------------|--|----------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian | 88 |
| Lampiran 2 | Hasil Kuesioner Tingkat Persepsi..... | 93 |
| Lampiran 3 | Hasil Kuesioner Tingkat Harapan..... | 98 |
| Lampiran 4 | Hasil Kuesioner Terbuka..... | 103 |
| Lampiran 5 | Tabel r..... | 104 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Persepsi..... | 105 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Harapan..... | 110 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA