

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PROSES REGISTRASI DAN  
BALANCING DENGAN METODE *VALUE STREAM MAPPING*  
(Studi Kasus di JAKARTA TRADE SERVICES PT. BANK CENTRAL  
ASIA)**



Nama : Lia Andani

Nim : 43119120003

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

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PROSES  
REGISTRASI DAN BALANCING DENGAN METODE *VALUE  
STREAM MAPPING***

**(Studi Kasus di JAKARTA TRADE SERVICES PT BANK  
CENTRAL ASIA)**

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

**Jakarta**



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

**2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PROSES  
REGISTRASI DAN BALANCING DENGAN METODE *VALUE  
STREAM MAPPING***  
**(Studi Kasus di JAKARTA TRADE SERVICES PT BANK  
CENTRAL ASIA)**

Oleh:  
Lia Andani  
NIM: 43119120003

Disetujui untuk Ujian Akhir Skripsi  
pada Tanggal:

10 Januari 2023

1. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn.M. MT Pembimbing

2. Ali Hanafiah, SE, MM, DBA Dosen Tugas Akhir

**MERCU BUANA**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Dudi Permana, Ph.D

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Andani

NIM : 43119120003

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini 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, 10 Januari 2024



Lia Andani

43119120003

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lia Andani  
NIM : 43119120003  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Proses Registrasi dan Balancing Dengan Metode *Value Stream Mapping* dengan studi kasus di Jakarta *Trade Service* PT. Bank Central Asia.  
Tanggal Lulus Ujian : 10 Januari 2024

Disahkan Oleh:

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn.M. MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 01243379



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Perdagangan internasional adalah proses tukar-menukar yang didasarkan atas kehendak sukarela untuk mendapatkan keuntungan yang dilakukan dengan melibatkan unsur-unsur dua negara atau lebih yang terdiri dari ekspor yaitu kegiatan yang mengeluarkan barang dari daerah pabean Indonesia dengan mengikuti ketentuan yang berlaku, dan impor yaitu kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean Indonesia dengan mengikuti ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk efisiensi proses *registrasi* yang terjadi di konter Jakarta Trade Service PT. Bank Central Asia. Jenis pengamatan yang dilakukan yaitu deskriptif kualitatif dengan metode *Value Stream Mapping* dan *fishbone* yang akan memberikan gambaran atau fakta serta sumber data yang diperoleh berdasarkan informasi, peristiwa, atau aktivitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi langsung dan wawancara.

Hasil pemetaan value stream mapping pada penelitian ini yaitu terdapat VAR 60,90% dengan adanya pemborosan proses pelayanan, serta terdapat faktor penyebab ketidakpuasan nasabah dalam proses pelayanan yaitu tidak adanya sistem yang dapat memudahkan serta efisien pada setiap proses transaksi. Usulan perbaikan dalam penelitian ini diimplementasikan dengan metode PDCA (Plan, Do, Check, Act) yaitu dengan menerapkan digitalisasi dan otomasi pada setiap proses pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *Registrasi*, *Balancing*, *Value Stream Mapping*, *Fishbone*.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*International trade is a process of exchanging based on a voluntary will to gain profit which is carried out by involving elements of two or more countries consisting of exports, namely activities that remove goods from the Indonesian customs area by following applicable provisions, and imports, namely activities that enter goods into the Indonesian customs area by following the applicable regulations.*

*This study aims to increase the efficiency of the registration process that occurs at the Jakarta Trade Service counter of PT. Bank Central Asia. The type of observation made is descriptive qualitative using the Value Stream Mapping and Fishbone methods which will provide an overview or facts as well as sources of data obtained based on information, events or activities. Data collection techniques used in this study were direct observation and interviews.*

*The results of value stream mapping in this research are that there is a VAR of 60.90% with waste in the service process, and there are factors that cause customer dissatisfaction in the service process, namely the absence of a system that can facilitate and be efficient in each transaction process. The proposed improvements in this research are implemented using the PDCA (Plan, Do, Check, Act) method, namely by applying digitalization and automation to every service process.*

*Keywords: Quality of service, Registration, Balancing, Value Stream Mapping, Fishbone.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Proses Registrasi dan Balancing Dengan Metode Value Stream Mapping dengan Studi Kasus di Jakarta Trade Service PT. Bank Central Asia”** penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn.M. MT, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat 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 penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnia Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D, Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn.M. MT, Selaku Penguji Sidang Tugas Akhir dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.



5. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM Selaku Ketua Penguji Sidang Tugas Akhir dan Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Onggo Pramudito, ST., M.M. Selaku Pengguji Sidang Tugas Akhir dan Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Kedua orang tua tercinta dan kedua kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta marerial yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semngat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. 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 dapat 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, 10 Januari 2024



Lia Andani

43119120003

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kontribusi Penelitian .....	3
E. Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>5</b>
A. Kajian Pustaka .....	5
1. Pengertian Pelayanan .....	5
2. Kualitas Pelayanan.....	7
3. Perbankan .....	8
4. <i>Total Quality Management</i> .....	9
5. <i>Value Stream Mapping</i> .....	11
6. <i>Fish Bone</i> .....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	13
C. Kerangka Pemikiran .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
B. Desain Penelitian .....	19
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	20
D. Populasi dan Sampel .....	21
1. Populasi .....	21
2. Sampel .....	22
E. Metode Pengumpulan Data .....	22
F. Metode Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Analisis Deskriptif .....	25

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	25
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	25
B. Hasil Penelitian .....	26
1. Pengumpulan Data .....	26
2. <i>VSM</i> Proses Registrasi Nasabah .....	26
3. <i>Waste Kritis</i> Proses Registrasi Nasabah .....	31
4. Analisa Akar Penyebab <i>Waste Kritis</i> .....	33
5. Usulan Perbaikan .....	35
C. Pembahasan .....	36
1. <i>Plan</i> .....	39
2. <i>Do</i> .....	39
3. <i>Check</i> .....	45
4. <i>Act</i> .....	46
D. Hasil .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN SARAN</b> .....	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 3. VSM Proses Registrasi dan Balancing Nasabah .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4. Nasabah Menunggu Kertas Registrasi .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 5. Nasabah Memberikan Penilaian .....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 6. Alur Proses Registrasi Sebelum .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 7. Kerangka <i>Fishbone</i> .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 8. Tampilan <i>Register After</i> .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 9. Tampilan <i>Database</i> Makro Penilaian .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 10. Nasabah Melakukan Penilaian .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 11. Layar Penilaian .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 12. Setelah Penilaian .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 13. Tampilan Akhir Report Penilaian .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 14. Alur Proses Registrasi <i>After</i> .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 2. Data Tingkat Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 3. Analisa Metode Root Analysis .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. Evaluasi <i>Before-After</i> .....</b>	<b>45</b>

