

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI  
KLATEN**

**Skripsi**  
**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**  
**Ekonomi (S1)**  
**Pada Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**  
**Eri Febriyanto**  
**NPM: 07 03 16946**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**YOGYAKARTA,**  
**NOVEMBER 2011**

Skripsi

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI  
KLATEN**



Disusun oleh :  
**ERI FEBRIYANTO**  
NPM: 07 03 16946

Telah dibaca dan disetujui oleh :

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "DWA", is written over the name of the supervisor.

**Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE, MT.**

**3 Oktober 2011**

**SKRIPSI**

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI  
KLATEN**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh:**

**ERI FEBRIYANTO**

**NPM: 07 03 16946**

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Desember  
2011 dan dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE, MT.**

  
**Dra. A.M. Rosa Widjojo, MBA.**

**Yogyakarta, 10 Desember 2011**

**Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



  
**Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE, MT.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI KLATEN**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide dari orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiaris sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 3 November 2011

Yang menyatakan



**Eri Febriyanto**

## KATA PENGANTAR

### *Salam Sejahtera...*

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Perjuangan yang tidak mudah dalam menyelesaikan skripsi ini ditengah masalah-masalah yang banyak penulis lewati.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan, bimbingan, bantuan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT., Dr. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu serta bimbingan, nasehat, dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ig. Sudarsono, SE. dan M. Nugraha, SH. Selaku Direksi PT. BPR Shinta Bhakti Wedi Klaten, yang telah bersedia memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian guna mendapatkan data-data yang penulis butuhkan.
4. Ibu Tutik sebagai Kabag Humas PT. BPR Shinta Bhakti Wedi Klaten yang telah banyak membantu penulis.

5. Segenap karyawan PT. BPR Shinta Bhakti Wedi Klaten yang telah banyak membantu penulis guna mendapatkan data-data yang penulis butuhkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca serta pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 3 November 2011

Penulis



Eri Febriyanto

“ the only way to do great work is to love what you do.. “

>>Steve Jobs

“ The heaviness of being successful was replaced by the lightness of being a beginner again, less sure about everything. It freed me to enter one of the most creative periods of my life”

>>Steve Jobs

“kekurangan akan membuatmu menghargai apa yang kamu miliki saat ini”

>>Eri F

“ kebahagiaan terbesar dalam hidup adalah rasa pasti bahwa kita dicintai”

>>Victor Hugo

“kelemahan terbesar dari kebanyakan manusia adalah keseganan untuk menyatakan pada orang lain betapa mereka menyayangi orang-orang itu sewaktu mereka masih hidup”

>>O.A. Battista

## *Special Thanks to...*

### *My Mom...*

*Terima kasih ma atas kasih sayang dan doa yang mama berikan selama ini dimanapun anakmu ini berada...hal itulah yang membuat aku selalu berusaha untuk membuat mama selalu tersenyum walaupun kadang aku membuat mama sedih...aku selalu berusaha untuk menjadi anak yang kelak akan membuat mama menjadi bangga...terima kasih ma...*

### *My Dad...*

*Dorongan semangat yang tiada hentinya serta materi yang tidak akan pernah bisa terhitung olehku hingga aku bisa menyelesaikan studiku...maaf juga karena kadang-kadang suka main tanpa ingat waktu pada saat mengerjakan skripsi ini ☺...terima kasih pa...*

### *My Brother Harjo Eko Susetio...*

*Terima kasih telah menjadi kakak yang baik untukku selama ini...ga terasa sekarang mas Eko dah punya keluarga dan anak...semoga keluarga mas Eko bahagia selalu dan apa yang mas Eko cita-citakan bisa mas Eko dapatkan...sukses buat mas Eko ya...Amien...*

### *My Brother Harjo Dwi Sulistyawan...*

*Terima kasih juga telah menjadi kakak yang baik untukku selama ini...walaupun dulu waktu aku masih kecil kita sering bertengkar hehehe....tetapi sekarang setelah dewasa kita bisa menjadi lebih dekat...semoga apa yang mas Wawan harapkan bisa terkabul ya....jangan boros-boros juga kalau punya uang...hehehe...sukses ya buat mas Wawan...Amien...*

### *Kakak Ipar Mbak Kristin...*

*Terima kasih telah menjadi kakak ipar buatku dan menjadi isteri yang baik untuk mas Eko...semoga kalian hidup bahagia terus ya...Amien...*



**PonakanQ Fabian Lazarino...**

*Kamu merupakan cucu pertama bagi orang tuaQ dan ponakan pertama bagiQ juga...sekarang kamu dah berumur 2 tahun...om kangen sama kamu walaupun kadang-kadang kamu buat kesel om juga...hahahaha....maen kejogja lagi ya...Uti suka kangen ma Ian....semoga kamu pas besar nanti jangan jadi anak yang bandel ya....hehe*

**To All of My Pren...**

*Lombok>> Mbot (calon arsitektur, ayo cepet lulus!!!), Adian (wah ente cepet sekali hep lulus n sekarang dah dapat kerja aja....seep...ntar ane nyusul ente buat kerja secepatnya!!!), Rinto(walaupun sekarang kita dah jarang ketemu sukses buatmu dan nge-dancemu ya), dan Christin (terima kasih buat ingetin ngerjain skripsi ya, ayo cepet lulus....hehehe)...ga nyangka kalau kita udah temenan dari TK dan SD...sekarangpun kita masih bisa berteman...*

*Kelas K'07>>Vernandus, Alfon, Febry, Viktor, Pepen, Pace Leo, Sinta, Icha, Ribka, Elvi, Berry,Gaus, dan lain-lain yang lupa buat disebutin...hahahaha...masih teringat jelas yang dulu kita sering bermain bareng waktu awal-awal semester...sukses buat kalian ya...*

*HMP5M>>Happy (cepat aja lulusnya, tapi aku dah mau menyusulmu,hehehe...cepat dapat kerja ya), Ribka (ne temen Q yang paling kritis dan cerewet,hehehe...semoga langgeng ma Fandy ya), Gaus (pimpin doa dulu Gaus, kalimat tuh yang selalu diucapkan kalo mau rapat...hehehe....ayo cepet selesaikan skripsimu gaus!!), Fandy (temen sperjuangan dalam ngerjain skripsi operasional,hehehe...langgeng ma Ribka ya), Agung (selamat udah punya kerjaan nih, aku akan menyusulmu buat dapat kerjaan juga), Mario (si Tejo ne...semoga kembali ke jalan yang benar ya.....becanda Jo,hehehe), dan teman-teman HMP5M yang lain....sukses ya buat kalian.....*

**BOOM>>** buat temen-temen BOOM dulu Satria, Sondang, Krido, Arum, Agus, Emil, Pipin, Vivi...walaupun kita bekerja dibelakang layar, tapi semuanya tergantung kita karena kita bagian publikasi...hahahaha...maap juga ya pas aku yang urus jadi jarang rapat... :p...hehehehe...sukses ya buat kalian...

**Temen KKN>>** Julia, Diah, dan Arista...bekerja dalam satu tim dengan kalian sangat menyenangkan karena kalian yang enak diajak bekerja sehingga kita menjadi tim yang solid...terima kasih buat bantuan kalian...sukses juga buat kalian ya...

**Temen nge-Jamm>>**Lala pada bass n vocal, Jatmiko pada lead gitar, Rinto pada keyboard, Adian pada gitar, dan tentunya Eri pada drum dan yang lain nonton aja ya...hehehe...udah lama ya kita ga nge-jamm lagi...tapi nge-jamm bareng kalian menjadi

**Temen Badminton>>** Pace Leo (makin sangar aja maen badmintonnya,hehe), Febry (kita emang team yang kuat ya...hahaha), Ezra (lawan yang cukup susah buat dikalahin, semangat!), Yody (sabar lah maen badminton....jangan terbawa emosi...hahahaha), dan lain2 yang lupa namanya....sukses ya buat kalian....ayo cepet lulus....hehehe...

**Temen DO(bubar)/13(bubar)>>**walaupun kebersamaan kita cuma sebentar didalam organisasi ini...tapi memberikan pengalaman yang berharga bagi aku, terima kasih sudah berbagi suka dan lebih banyak duka di organisasi ini...terima kasih Lauren, Muji, Anton, Mario, Deddy, Fandy, Ribka, Gaus, Icha, Agung, Iwan,Happy...

**Belonging to...**

**AB 2405 E** yang selalu menemani dan mengantarkan aku kemanapun yang aku inginkan. Terima kasih buat semua doa, semangat, dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu...

**Thanks All...!!!**

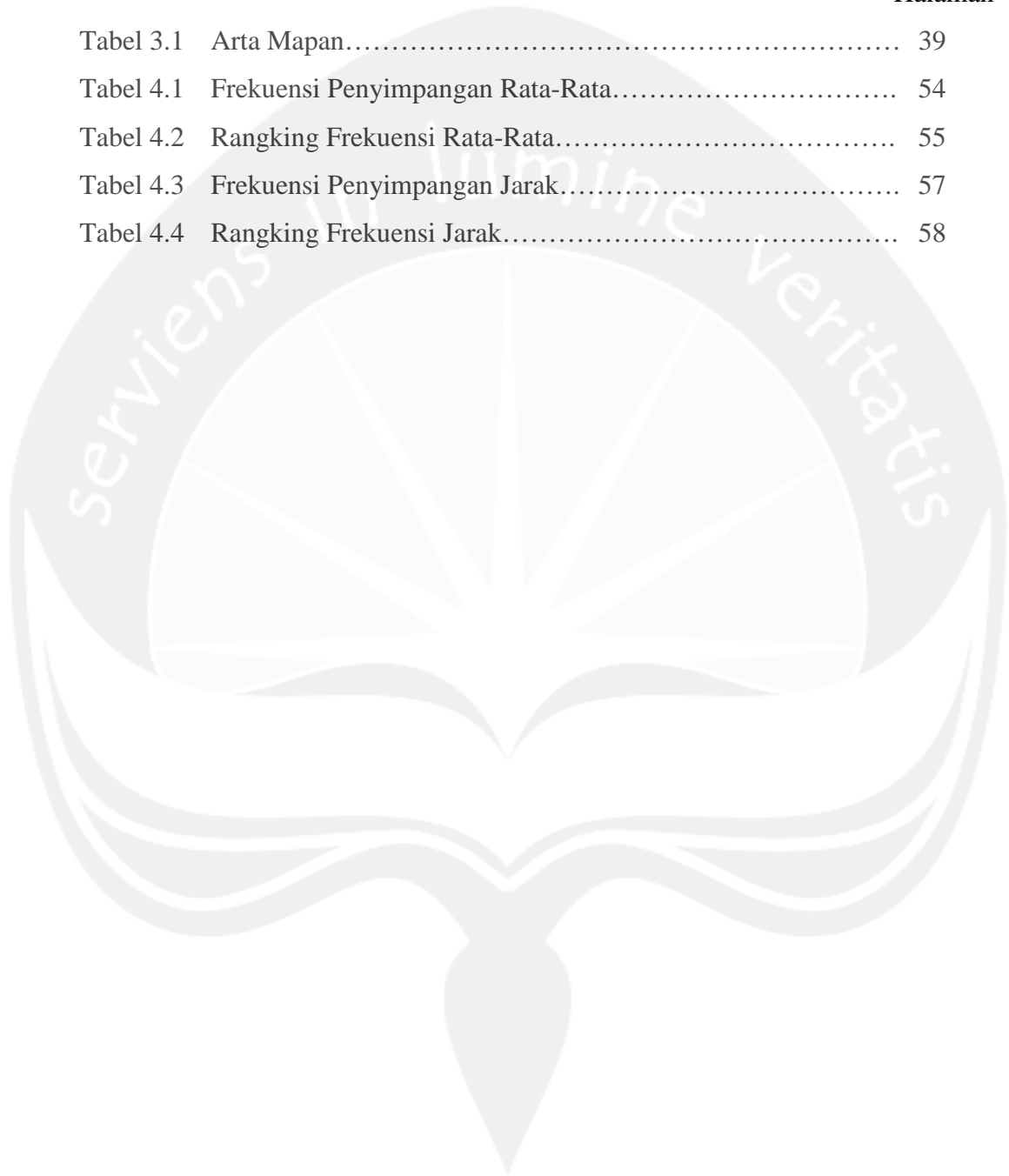
## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	5
1.5.2. Jenis Data.....	6
1.5.3. Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4. Metode Analisis Data.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Jasa.....	12
2.2. Pengertian Kualitas.....	13
2.3. Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.4. Pengendalian Kualitas.....	16
2.5. Perbedaan Produk dan Jasa.....	17

	2.6. Karakteristik Jasa.....	18
	2.7. Peta Pengendali Rata-Rata dan Jarak ( <i>Range</i> ).....	19
	2.8. Diagram Sebab-Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	22
	2.9. Diagram Pareto.....	23
	2.10. Tinjauan Mengenai Perbankan.....	25
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	3.1. Sejarah Singkat PT. BPR Shinta Bhakti Wedi Klaten.....	27
	3.2. Maksud dan Tujuan.....	29
	3.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	30
	3.4. Struktur Organisasi.....	31
	3.5. Produk-Produk PT. BPR Shinta Bhakti Wedi Klaten.....	33
BAB IV	ANALISIS DATA	
	4.1. Peta Pengendali Rata-Rata dan Jarak ( <i>Range</i> ).....	42
	4.1.1. Peta Pengendali Rata-Rata.....	42
	4.1.2. Peta Pengendali Jarak ( <i>Range</i> ).....	46
	4.2. Diagram Sebab-Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	50
	4.3. Diagram Pareto.....	53
	4.3.1. Diagram Pareto untuk Peta Pengendali Rata-Rata.	54
	4.3.2. Diagram Pareto untuk Peta Pengendali Jarak.....	57
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan.....	60
	5.2. Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Arta Mapan.....	39
Tabel 4.1 Frekuensi Penyimpangan Rata-Rata.....	54
Tabel 4.2 Ranging Frekuensi Rata-Rata.....	55
Tabel 4.3 Frekuensi Penyimpangan Jarak.....	57
Tabel 4.4 Ranging Frekuensi Jarak.....	58



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Peta Pengendali Rata-Rata.....	21
Gambar 2.2 Peta Pengendali Jarak.....	21
Gambar 2.3 Diagram Sebab-Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	23
Gambar 2.4 Diagram Pareto.....	24
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi PT. BPR Shinta Bhakti Wedi.....	32
Gambar 4.1 Peta Pengendali Rata-Rata.....	45
Gambar 4.2 Peta Pengendali Jarak.....	49
Gambar 4.3 Diagram Sebab-Akibat Penyimpangan Waktu Pelayanan pada PT. BPR Shinta Bhakti Wedi.....	52
Gambar 4.4 Diagram Pareto Penyebab Penyimpangan untuk Peta Pengendali Rata-Rata.....	56
Gambar 4.5 Diagram Pareto Penyebab Penyimpangan untuk Peta Pengendali Jarak.....	59

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI  
KLATEN**

**Disusun oleh :  
Eri Febriyanto  
NPM: 07 03 16946**

**Pembimbing Utama**

**Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT., Dr.**

**INTISARI**

Penelitian yang dilakukan pada industri jasa ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) waktu standar yang dibutuhkan *teller* PT. BPR Shinta Bhakti Wedi dalam melayani nasabah yang melakukan pembayaran angsuran kredit, (2) penyebab-penyebab utama terjadinya permasalahan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) wawancara dan observasi, (2) metode analisis data peta pengendali rata-rata dan jarak (*range*), diagram sebab-akibat (*fishbone diagram*), dan diagram pareto.

Hasil temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama, pengendalian kualitas pelayanan PT. BPR Shinta Bhakti Wedi dari tanggal 24 September 2011 sampai dengan 24 Oktober 2011 masih dalam batas pengendalian. Kedua, penyebab utama penyimpangan waktu pelayanan adalah nasabah. Nasabah tersebut membawa jenis uang dalam pecahan kecil seperti uang logam dan pecahan Rp 1000,00 sehingga membutuhkan waktu dalam perhitungan, nasabah juga membayar angsuran dengan nominal yang besar dan membutuhkan waktu dalam perhitungan, dan nasabah juga melakukan angsuran lebih dari satu karena membayar angsuran keluarga maupun orang lain.

**Kata kunci** : industri jasa, pengendalian kualitas pelayanan