



**ANALISIS PENGUKURAN SDM SERVICE *QUALITY FRONTLINER*
DENGAN METODE *PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS)*
PADA BANK DKI DI JAKARTA**

TESIS

**RINI APRIANTI
1510921030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MAGISTER MANAJEMEN
2019**



**ANALISIS PENGUKURAN SDM SERVICE *QUALITY FRONTLINER*
DENGAN METODE *PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS)*
PADA BANK DKI DI JAKARTA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia**

**RINI APRIANTI
1510921030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MAGISTER MANAJEMEN
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Rini Aprianti

NRP : 1510921030

Tanggal : 18 Januari 2019

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 Januari 2019



Yang menyatakan

Rini Aprianti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rini Aprianti
NRP : 1510921030
Program Studi : Magister Manajemen

Demi pembangunan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

Analisis Pengukuran SDM Service Quality Frontliner Dengan Metode Performance Measurement System (PMS) Pada Bank DKI Di Jakarta.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan,
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 18 Januari 2019
Yang menyatakan,



(Rini Aprianti)

TESIS

ANALISIS PENGUKURAN SDM SERVICE QUALITY FRONTLINER DENGAN METODE PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS) PADA BANK DKI DI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RINI APRIANTI
1510921030**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal : 18 Januari 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Prof. Dr. Ir. Jafar Basri, M. Sc.

Ketua Penguji



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP

Penguji I



Dr. Ni Putu Eka W, S.E., M.Si, CSRS

Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Sri Mulyantini, SE., MM
Ketua Program Studi

**THE STUDY OF SERVICE QUALITY FRONTLINER BASED ON
PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS)
AT DKI BANK JAKARTA.**

By

Rini Aprianti

Abstrak

“Service Excellent” provided by the Bank to its customer or the candidates should fulfil the criteria of superiority against other competitors. Currently, “Service Quality” becomes the key factor in driving the initiatives smartly toward competition. This is to raise the brand image on customers, leading to reach competitive advantage.

Service Excellency that embarks by business provider efforts to give her best services and cares to customers will lead to customer satisfaction and trust on the quality and performance of the provider. This is the standard norms that has been accepted and expected by the community.

This study focused on the effort to survey how the behaviour of service excellency in Bank DKI should be shaped to improve its under-performed quality.

Balance score card was selected as the instrument of assessment and some findings has been concluded and recommended.

Keyword : Service Quality, Service Excellent, PMS (Performance Measurement System)

ANALISIS PENGUKURAN SDM SERVICE QUALITY FRONTLINER DENGAN METODE PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS) PADA BANK DKI DI JAKARTA

Oleh

Rini Aprianti

Abstrak

“Pelayanan Prima” yang diberikan oleh Bank kepada pelanggannya atau para kandidat harus memenuhi kriteria superioritas terhadap pesaing lainnya. Saat ini, “Kualitas Layanan” menjadi faktor kunci dalam mengarahkan inisiatif secara cerdas menuju kompetisi. untuk meningkatkan citra merek pada pelanggan, mengarah untuk mencapai keunggulan yang kompetitif.

Pelayanan prima memulai upaya untuk penyedia bisnis untuk memberikan layanan dan kepedulian terbaik kepada pelanggan akan mengarah pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan pada kualitas dan kinerja penyedia. Ini adalah norma standar yang telah diterima dan diharapkan oleh masyarakat.

Studi ini berfokus pada upaya untuk mensurvei bagaimana perilaku keunggulan layanan di Bank DKI harus dibentuk untuk meningkatkan kualitas kinerjanya yang rendah. Kartu skor saldo dipilih sebagai instrumen penilaian dan beberapa temuan telah disimpulkan dan direkomendasikan.

Kata Kunci : *Service Quality, ServiceExcellent, PMS (Performance Measurement System)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga tesis ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Februari 2018 ini adalah **“ANALISIS PENGUKURAN SDM SERVICE QUALITY FRONTLINER DENGAN METODE PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS) PADA BANK DKI DI JAKARTA”**. Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE, M.,M,CFMP selaku pembimbing pertama dan Ibu Dr. Ni. Putu Eka W.,SE.MSi CSRS selaku pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan saran pada saat berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing.
2. Ketua Jurusan Manajemen Ibu Dr. Jubaedah, SE, MM
3. Seluruh Dosen program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
4. Ibunda Rohani, kakak kakak saya Marifah, Jaja Miharja, dan Murtanih serta keponakan saya atas segala dukungan dan doanya.
5. Suami saya Dandy Elvandi EP, atas segala motivasi,perhatian dan doa serta kesabarannya.
6. Rekan rekan S-2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 82 atas dukungan dan bantuannya.
7. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Januari 2019

Rini Aprianti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL TESIS.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah atau Research Question	12
I.3 Tujuan Penelitian	12
I.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1 Penelitian Sebelumnya.....	14
II.2 Tinjauan Pustaka	19
II.2.1 Pelanggan dan Layanan Pelanggan.....	19
II.2.2 Budaya Layanan Pelanggan.....	21
II.2.3 Kepuasan Pelanggan	24
II.2.4 Efektivitas Pelayanan Prima	27
II.2.5 Definisi Pelayanan Prima.....	28
II.2.6 Pengertian <i>Service Quality</i> pada Perbankan	29
II.2.7 Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan <i>Balance Scorecard</i> ..	37
II.3 <i>Key Performance Indikator</i>	46
II.3.1 Cara Menentukan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) dan Sasaran	47
II.4 Mekanisme Pengisian <i>Performance Measurement System</i> (PMS)	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
III.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	52
III.2 Situs Penelitian.....	54
III.3 Objek, Subjek Penelitian dan Sumber Data.....	55
III.3.1 Objek.....	55
III.3.2 Subjek	56
III.3.3 Sumber Data Penelitian.....	59
III.4 Paradigma Penelitian	60
III.5 Metode Penelitian	60
III.6 Desain Penelitian	61
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	62
III.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	64

III.9	Teknis Analisis Data	66
BAB IV PEMBAHASAN : SOSIAL BUDAYA FRONTLINER		
	DI BANK DKI	69
IV.1	Pengantar.....	69
IV.2	Aktivitas Sosial Frontliner	71
IV.3	Budaya Frontliner	75
IV.4	Pengembangan Kualitas Kinerja Frontliner.....	77
IV.5	Empaty Frontliner Sesuai PMS.....	83
IV.6	Responsive Frontliner Sesuai PMS.....	87
IV.7	Ramah Frontliner Sesuai PMS.....	88
IV.8	Sopan Frontliner Sesuai PMS	89
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN..... 90		
V.1	Sesimpulan.....	90
V.2	Implikasi Manajerial	92
V.3	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Key Performance Indicator Operator Telepon	49
Tabel 2.	Key Performance Indicator Customer Service	49
Tabel 3.	Key Performance Indicator Teller	50
Tabel 4.	Key Performance Indicator Security	50
Tabel 5.	Data Informan Penelitian.....	56
Tabel 6.	Perincian Jumlah Informan PT. Bank DKI “Key Informan”	58
Tabel 7.	Perincian Jumlah Informan PT. Bank DKI “Supporting Informan”	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Layanan menumbuhkan kesetiaan pelanggan.....	22
Gambar 2.	Kriteria dasar komunikasi layanan	26
Gambar 3.	Citra Organisasi Pelayanan	27
Gambar 4.	keseimbangan hubungan perspektif pengukuran.....	39
Gambar 5.	Siklus <i>Performance Measurement System</i>	41
Gambar 6.	Empat Perspektif dalam Balance Scorecard	46
Gambar 7.	Langkah-langkah penelitian Kualitatif Etnometodologi.....	62
Gambar 8.	Teknik Observasi Partisipatif	63
Gambar 9.	Komponen Analisis Data di Lapangan	67

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Permohonan Ijin Kunjungan |
| Lampiran 2 | Permohonan Riset |
| Lampiran 3 | Surat Keputusan Penetapan Mahasiswa dan Dosen
Pembimbing Tesis |
| Lampiran 4 | Pemberian Ijin Reset Bank DKI |
| Lampiran 5 | Memorandum Pemberian Ijin Reset |
| Lampiran 6 | Contoh Formulir Penilaian Kinerja Sebelumnya |
| Lampiran 7 | Contoh Formulir Penilaian Kinerja Karyawan Saat Ini |
| Lampiran 8 | Daftar Pertanyaan Wawancara Informan |
| Lampiran 9 | Daftar Manuscript Wawancara |