



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA
ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN
MANAJEMEN KOMPLAIN
PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

Oleh :

MIA EKA WATY
0902321047

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok ,2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mia Eka Waty

NPM : 0902321047

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

14 Juni 2008

MIA EKA WATY
0902321047



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mia Eka Waty
NPM : 0902321047
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas
Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa
Pembayaran Elektronik

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ketua Program Sarjana, Disetujui oleh
Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP. 130 702 932

Dra. Eva Andayani, M.si
NIP. 132 006 991



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mia Eka Waty
NPM : 0902321047
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas
Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa
Pembayaran Elektronik

Telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Indonesia Pada Hari Selasa Tanggal 1 Juli 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP 130 702 932

Dra. Eva Andayani, M.si
NIP. 132 006 991

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Fatimah Muchtar, S.Sos, ME
NIP 090 7050 245

Fibria Indriati, S.Sos, M.si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana sosial dalam bidang ilmu administrasi, Program Ekstensi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Skripsi dengan judul "Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya adalah:

1. Prof. Dr. Bambang Shergy Laksmono, Msc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, MA., FLMI., selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Drs. Achmad Fauzi, ME., selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
4. Drs. Muh. Azis Muslim M.Si., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Niaga Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
5. Dra. Eva Andayani, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran

6. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan laporan, baik moril maupun materil
7. Seluruh staf pengajar Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Universitas Indonesia yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan serta arahan selama masa perkuliahan kepada penulis.
8. Seluruh staf administrasi dan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
9. Bapak Gatot Supto Supriono selaku Vice President Operation and Services Departement PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.
10. Bapak Eko Putranto Widyatmoko selaku Customer Care Group Head PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.
11. Seluruh rekan-rekan PT. Artajasa Pembayaran Elektronik
12. Adit, terima kasih untuk dukungan, kesabaran dan pengorbanannya.
13. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, terutama semangat dan motivasi.
14. Seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya para mahasiswa Administrasi Niaga FISIP UI.

Jakarta, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan Pokok	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Konstruksi Model Teoritis	
1. Jasa	9
2. Definisi Komplain	15
3. Manajemen Komplain.....	16
4. Penyelesaian Komplain.....	25
5. Kepuasan Pelanggan.....	27
C. Metode Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian	31
2. Tipe Penelitian	31
3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
4. Teknik Pengumpulan Data	32
5. Populasi Dan Sampel	32
6. Teknik Analisis Data	34
7. Operasionalisasi Konsep	36
BAB III GAMBARAN UMUM PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS	
A. Sejarah Singkat PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.....	38
B. Visi Dan Misi PT. Artajasa Pembayaran Elektronik	39
C. Struktur Organisasi PT. Artajasa Pembayaran Elektronik	39
D. Produk dan Layanan PT. Artajasa Pembayaran Elektronik	45

BAB IV ANALISIS KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS	
A. Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik	52
B. Analisis Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik	
1. Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	59
2. Analisis Data Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik	61
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan	78
B. Rekomendasi	78
Daftar Pustaka	80
Daftar Riwayat Hidup	82



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Operasionalisasi Konsep..... 37
Tabel 4.1	Lama Bergabung di ATM Bersama..... 60
Tabel 4.2	Manajemen Artajasa berkomitmen untuk mendengarkan komplain yang ada..... 62
Tabel 4.3	Manajemen Artajasa berkomitmen untuk menyelesaikan komplain yang ada..... 62
Tabel 4.4	Customer Care Group Artajasa berkomitmen untuk mendengarkan komplain yang ada..... 61
Tabel 4.5	Customer Care Group Artajasa berkomitmen untuk menyelesaikan komplain yang ada..... 62
Tabel 4.6	Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama/adil tanpa membeda-bedakan pelanggan..... 63
Tabel 4.7	Mekanisme pengajuan komplain dipublikasikan kepada Pelanggan..... 64
Tabel 4.8	Mekanisme pengajuan komplain jelas bagi pelanggan..... 65
Tabel 4.9	Karyawan yang menangani komplain mengerti mekanisme pengajuan komplain..... 66
Tabel 4.10	Ada kejelasan kepada siapa pengajuan komplain ditujukan..... 66
Tabel 4.11	Artajasa menyediakan fasilitas untuk mengajukan komplain 67
Tabel 4.12	Artajasa memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain..... 68
Tabel 4.13	Aturan pengajuan komplain tidak berbelit-belit..... 69
Tabel 4.14	Artajasa cepat dalam menangani komplain..... 70
Tabel 4.15	Artajasa tepat dalam menangani komplain 71
Tabel 4.16	Modus dimensi <i>commitment</i> 74
Tabel 4.17	Modus dimensi <i>fairness</i> 74

Tabel 4.18	Modus dimensi <i>visibility</i>	75
Tabel 4.19	Modus dimensi <i>simple</i>	76
Tabel 4.20	Modus dimensi <i>responsiveness</i>	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	30
------------	--------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Koding Data Kuesioner
- Lampiran 3 Rentang Skala Per Dimensi
- Lampiran 4 Struktur Organisasi PT. Artajasa Pembayaran Elektronik

