

SKRIPSI
PEMETAAN POSISI LAYANAN JASA PERBANKAN
MENGGUNAKAN CANVAS STRATEGY

(Studi Kasus di PT. Bank Rakyat Indonesia KC Katamso Yogyakarta)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan
Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Teknik Industri (S.T.)



Disusun Oleh :
EVI RIYANTI
15660014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2019



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir
Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Evi Riyanti
NIM : 15660014
Judul Skripsi : Pemetaan Posisi Layanan Jasa Perbankan Menggunakan Canvas Strategy

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2019
Pembimbing

Titik Farhan, S.T., M.Sc.
NIP. 19800706 200501 2 007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3492/Un.02/DST/PP.00.9/08/2019

Tugas Akhir dengan judul : Pemetaan Posisi Layanan Jasa Perbankan Menggunakan Canvas Strategy.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EVI RIYANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 15660014
Telah diujikan pada : Rabu, 21 Agustus 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Tutik Fariyah, S.T. M.Sc.
NIP. 19800706 200501 2 007

Penguji I

Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
NIP. 19801025 200604 1 001

Penguji II

Taufiq Aji, S.T. M.T.
NIP. 19800715 200604 1 002

Yogyakarta, 21 Agustus 2019
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Pth. Dekan

Dr. Agung Riyanto, S.Sn., M.Kom.
NIP. 19770103 200501 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Riyanti

NIM : 15660014

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Pemetaan Posisi Layanan Jasa Perbankan Menggunakan Canvas Strategy (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia KC Katamsa Yogyakarta)”** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2019

Yang menyatakan



Evi Riyanti

NIM. 15660014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Halaman Persembahan

Karya ini saya persembahkan untuk

Kedua orang tua saya yaitu Bapak dan Ibu

Yang telah memberikan yang terbaik di hidup saya

Keluarga Besar Teknik Industri 2015 (INCREDIBLE)

Yang telah menjadi bagian terhebat dalam hidup saya

Sahabat, Teman, dan Keluarga Besar

Yang selalu mendoakan dan mendukung saya



Halaman Motto

“ALL IZ WELL”

“Ketika Orang Lain Bisa, Kamu Pasti Bisa. Karena Pada Dasarnya Allah SWT

Menciptakan Kita Semua Sama, Yang Berbeda Hanyalah Apakah Kita Mau

Berusaha Atau Tidak”



Kata Pengantar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pemetaan Posisi Layanan Jasa Perbankan Menggunakan *Canvas Strategy*” dengan baik dan lancar. Selain itu, semoga sholawat dan salam selalu dilimpahkan kepada junjungan seluruh umat muslim di dunia yaitu baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabat, dan orang-orang yang mengikuti jejak beliau sampai akhir jaman.

Laporan Tugas Akhir ini disusun oleh penulis sebagai syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan Tugas Akhir ini dapat selesai atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Studi Strata 1 dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua yaitu Bapak dan Ibu yang telah memberikan segala doa restu dan semangat secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat terus termotivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dan memberikan hasil terbaik kepada Bapak dan Ibu.

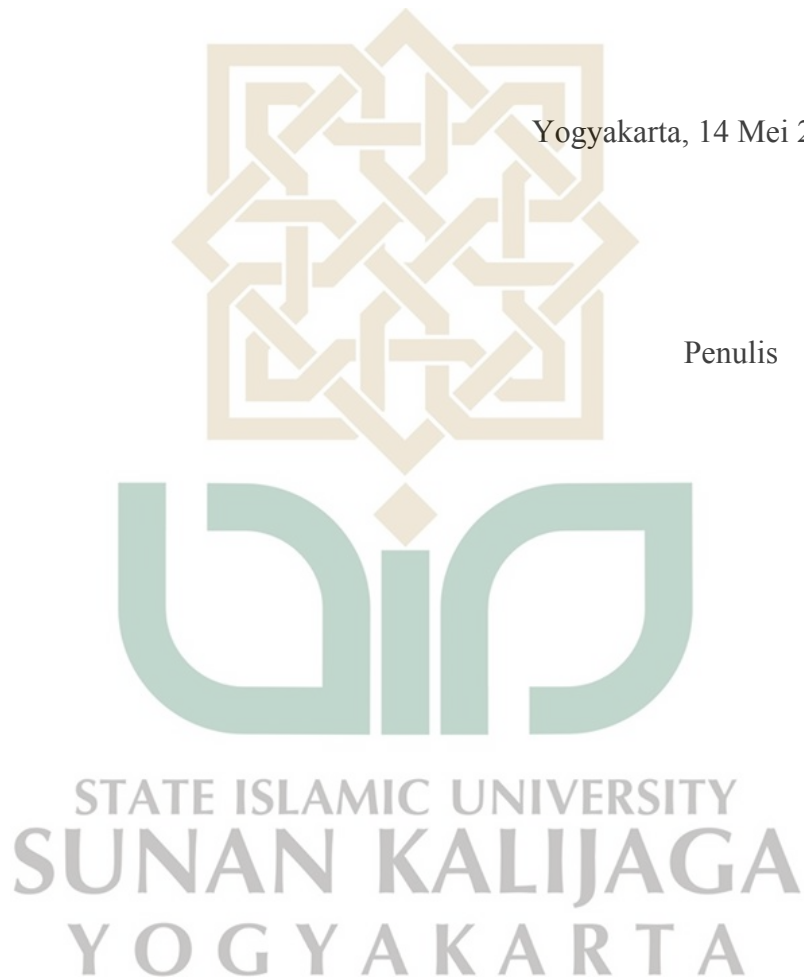
3. Ibu Dwi Agustina Kurniawati selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah membantu dalam terselesainya Tugas Akhir ini.
4. Ibu Tutik Fariyah, S.T, M.Sc selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu, membimbing, dan selalu memberikan semangat kepada penulis, sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.
5. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah mengarahkan penulis selama delapan semester dalam proses akademik perkuliahan.
6. Mbak Ety Yuniarti yang telah membantu menghubungkan penulis dengan pihak Bank BRI Kantor Cabang Katamso Yogyakarta.
7. Ibu IUM selaku karyawan BRI yang telah membantu penulis dalam penyebaran kuisioner di BRI Kantor Cabang Katamso Yogyakarta.
8. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuisioner penelitian.
9. Seluruh keluarga besar Teknik Industri 2015 (INCREDIBLE), dimana selama empat tahun telah menjadi keluarga kedua penulis dan menjadi bagian terbesar, terindah, dan tidak akan pernah terlupakan bagi penulis. Terima kasih telah mengajarkan banyak hal kepada penulis, terutama belajar mengenai rasa syukur.
10. Desi Pramadani Harahap dan Rega Saputra yang selama ini menjadi partner yang saling memotivasi satu sama lain.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, baik dari segi materi, cara penulisan, maupun isi. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan masukan yang bersifat membangun, demi perbaikan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap melalui Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan membantu untuk penulis dan orang yang membaca.

Wassalamualaikum WR.WB

Yogyakarta, 14 Mei 2019

Penulis



Daftar Isi

Halaman Pengesahan	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Posisi Penelitian.....	8
2.2 <i>Blue Ocean Strategy</i>	17
2.3 <i>Canvas Strategy</i>	23
2.4 Jasa	24
2.5 Bank.....	26
2.6 <i>Analisa Cluster</i>	29
2.7 <i>Analisa Faktor</i>	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Obyek Penelitian	33
3.2 Waktu Penelitian	33
3.3 Data Penelitian.....	34
3.4 Dimensi Kuisioner.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Metode Analisis Data	37
3.7 Diagram Alir Penelitian.....	45

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Sampel.....	48
4.2 Deskriptif Responden.....	49
4.3 Uji Instrumen.....	57
4.4 <i>Canvas strategy</i>	64
4.5 Analisis <i>Cluster</i>	67
4.6 Analisis Faktor.....	71
4.7 Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	103



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. 2 SERVQUAL Dimension.....	25
Tabel 3. 1 Skor Canvas Strategy	39
Tabel 4. 1 Uji Validitas Dimensi Reliability Kuisisioner I.....	57
Tabel 4. 2 Uji Validitas Dimensi Reliability Kuisisioner II	60
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kuisisioner I	62
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kuisisioner II.....	63
Tabel 4. 8 Iteration History	68
Tabel 4. 9 Cluster Membership.....	68
Tabel 4. 10 Distances Between Final Cluster Centers	69
Tabel 4. 11 ANOVA	69
Tabel 4. 12 Number of Cases in Each Cluster	71
Tabel 4. 13 KMO and Bartlett's Test 48 Variabel.....	72
Tabel 4. 14 KMO and Bartlett's Test 11 Variabel.....	72
Tabel 4. 15 Anti Image Matrices 11 Variabel.....	73
Tabel 4. 16 Communalities	74
Tabel 4. 17 Total Variance Explained.....	76
Tabel 4. 18 Component Matric	79
Tabel 4. 19 Rotated Component Matric	85
Tabel 4. 20 Component Transformation Matrix	87

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Canvas Strategy	23
Gambar 3. 1 Diagram Penelitian	47
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasar Usia	50
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4. 5 Data Responden Berdasar Pekerjaan Saat Ini	51
Gambar 4. 6 Data Responden Berdasar Penggunaan Jasa Layanan Bank	52
Gambar 4. 7 Data Responden Berdasar Jasa Layanan Bank Yang Pernah Dipakai	53
Gambar 4. 8 Data Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4. 9 Data Responden Berdasar Usia	54
Gambar 4. 10 Data Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	55
Gambar 4. 11 Data Responden Berdasar Pekerjaan Saat Ini	55
Gambar 4. 12 Data Responden Berdasar Jenis Layanan Yang Pernah Dipakai ...	56
Gambar 4. 18 Scree plot.....	78
Gambar 4. 19 Component Plot in Rotated Spaces	88



Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Kuisisioner I.....	103
Lampiran 2 : Kuisisioner II.....	104
Lampiran 3 : Uji Validitas Kuisisioner I Dimensi Responsiveness.....	105
Lampiran 4 : Uji Validitas Kuisisioner I Dimensi Assurance	106
Lampiran 5 : Uji Validitas Kuisisioner I Dimensi Empathy	107
Lampiran 6 : Uji Validitas Kuisisioner I Dimensi Tangibles	109
Lampiran 7 : Uji Validitas Kuisisioner II Dimensi Responsiveness	110
Lampiran 8 : Uji Validitas Kuisisioner II Dimensi Assurance	111
Lampiran 9 : Uji Validitas Kuisisioner II Dimensi Assurance	113
Lampiran 10 : Uji Validitas Kuisisioner II Dimensi Empathy	114
Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Kuisisioner I Dimensi Reliability	116
Lampiran 12 : Uji Reliabilitas Kuisisioner II Dimensi Responsiveness	116
Lampiran 13 : Uji Reliabilitas Kuisisioner I Dimensi Assurance	117
Lampiran 14 : Uji Reliabilitas Kuisisioner I Dimensi Empathy	117
Lampiran 15 : Uji Reliabilitas Kuisisioner I Dimensi Tangibles	117
Lampiran 16 : Uji Reliabilitas Kuisisioner II Dimensi Reliability	118
Lampiran 17 : Uji Reliabilitas Kuisisioner II Dimensi Responsiveness	118
Lampiran 18 : Uji Reliabilitas Kuisisioner II Dimensi Assurance	119
Lampiran 19 : Uji Reliabilitas Kuisisioner II Dimensi Empathy	119
Lampiran 20 : Uji Reliabilitas Kuisisioner II Dimensi Tangibles	120
Lampiran 21 : Descriptive Statistic Analisa Cluster	120
Lampiran 22 : Initial Cluster Centers.....	122
Lampiran 23 : Final Cluster Centers.....	123

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**Pemetaan Posisi Layanan Jasa Perbankan Menggunakan
Canvas Strategy
(Studi Kasus : PT. Bank Rakyat Indonesia KC Katamso Yogyakarta)**

**Evi Riyanti
15660014**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jalan Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281

ABSTRAK

Canvas strategy adalah alat atau tools dalam blue ocean strategy yang berfungsi untuk memetakan posisi dari setiap industri produk ataupun jasa yang sejenis. Obyek dalam penelitian ini adalah BRI, dimana BRI merupakan bank BUMN dengan aset terbesar di Indonesia. Studi kasusnya yaitu BRI KC Katamso Yogyakarta. Tujuan dalam penelitian ini adalah bank BRI dapat melihat posisi dari bank sejenis berdasar kualitas jasa layanan yang diberikan kepada nasabah dengan bantuan tools canvas strategy. Tujuan yang kedua yaitu untuk mengetahui posisi cluster yang sama dengan BRI. Analisa cluster menggunakan metode K-Means dengan penentuan tiga cluster yakni cluster A, B, dan C. Berdasar pengolahan canvas strategy, maka BRI menempati posisi ketiga di antara bank yang lain. Sementara itu, berdasar analisa cluster, maka BRI berada dalam satu cluster dengan Mandiri yakni berada di cluster C. Tujuan yang terakhir yaitu untuk mengetahui preferensi nasabah mengenai faktor apa yang menyebabkan nasabah memilih layanan jasa BRI KC Katamso Yogyakarta dengan metode analisa faktor. Berdasar analisa faktor, maka terdapat empat faktor yakni faktor pertama adalah kualitas IT BRI yang berisi variabel kecepatan server pelayanan, kemudahan aplikasi online, dan pemberian solusi. Faktor kedua yakni faktor representasi fisik pelayanan yang berisi variabel kerapian dan kenyamanan kantor cabang. Faktor ketiga adalah faktor layanan transaksi nasabah yang berisi variabel transaksi cepat dan tepat, keamanan transaksi, dan tampilan karyawan.

Kata Kunci : Layanan BRI, Canvas Strategy, Analisa Cluster, Analisa Faktor.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesejahteraan masyarakat semakin meningkat. Untuk mendukung hal tersebut, maka tuntutan akan jasa yang akan melengkapi kesejahteraan masyarakat juga meningkat. Banyak sektor jasa yang membantu masyarakat untuk menikmati hidup yakni dalam hal kesehatan, rekreasi, keuangan, komunikasi, dan sebagainya. Salah satu hal yang selalu berkaitan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari adalah keuangan. Jasa layanan perbankan merupakan jasa yang membantu masyarakat terkait kegiatan perekonomian. Hal ini dikarenakan, salah satu produk bank yang setiap hari digunakan adalah uang. Selain itu, semua sektor yang berhubungan dengan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Beberapa bank yang berada di Indonesia antara lain ada Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Centra Asia (BCA), Bank Mandiri, Bank CIMB Niaga, dan bank yang lain. Pelayanan jasa bank tersebut hampir sama antara satu dengan yang lainnya. Hal itu yang menyebabkan pelayanan jasa bank ini berada di samudera merah (perusahaan-perusahaan yang saling bersaing) dikarenakan karakteristik setiap bank yang hampir sama. Oleh sebab itu, sudah saatnya perusahaan-perusahaan tersebut keluar dari persaingan dan siap menciptakan strategi samudera biru yakni dengan melihat *canvas strategy*.

Canvas strategy adalah *tools* dalam *blue ocean strategy*. *Blue ocean strategy* dapat dilakukan oleh perusahaan untuk keluar dari kompetisi yang

banyak dilakukan oleh banyak perusahaan. Menurut Kim dan Mauborgne (2005), *canvas strategy* berupa grafik yang akan membantu perusahaan melihat dimana posisi perusahaan tersebut berada di antara perusahaan yang lainnya. Selain itu, *canvas strategy* dapat digunakan untuk memetakan posisi dari setiap perusahaan berdasar kategori penilaian yang dilakukan.

Berdasar website “Kinerja Bank” yakni sebuah aplikasi penyedia data keuangan bank-bank di Indonesia yang didirikan oleh sekelompok pegawai dan mantan pegawai dengan pengalaman kerja rata-rata di atas dua puluh tahun di bank pemerintah, maka “Kinerja Bank” menampilkan peringkat bank di Indonesia berdasar aset yang diberikan kepada pemerintah. Dari informasi yang didapatkan, maka PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRI) menjadi peringkat pertama yang memberikan aset terbesar yakni sebesar 1.125.400.727. Aset ini adalah aset per Q3 di tahun 2018. Selain itu, keunggulan BRI yang lain adalah mampu menjangkau nasabah di seluruh Indonesia dengan salah satu fasilitasnya yakni BRILink. BRILink merupakan perluasan layanan BRI, dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat.

Dari beberapa penjelasan di atas, maka penelitian ini dapat digunakan oleh BRI untuk melihat posisi kualitas jasa pelayanannya berdasar *canvas strategy* dan analisis *cluster*. Hal ini dikarenakan, secara aset yang diberikan kepada negara, BRI menduduki peringkat pertama dan hal ini dapat diimbangi dengan kualitas jasa pelayanan yang terbaik dengan melihat posisi BRI dengan posisi rival bank sejenisnya. Selain itu, secara

khusus BRI KC Katamso Yogyakarta dapat melihat faktor apa saja yang membuat nasabah menggunakan jasa layanan BRI KC Katamso Yogyakarta berdasar analisis faktor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana posisi layanan jasa bank di Indonesia khususnya BRI dengan menggunakan *canvas strategy* dan analisis *cluster*?
2. Faktor apa saja yang menjadikan nasabah BRI KC Katamso Yogyakarta menggunakan jasa layanannya berdasar analisis faktor berdasar atribut-atribut pelayanan jasa?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pemetaan posisi jasa layanan BRI berdasar *canvas strategy*.
2. Untuk mengetahui pengelompokkan kategori kualitas jasa pelayanan bank di Indonesia menggunakan analisis *cluster*.
3. Untuk mengetahui variabel atas atribut mana saja yang direduksi dari jasa pelayanan bank di Indonesia khususnya Bank Rakyat Indonesia (Bank BRI).

4. Untuk mengetahui preferensi konsumen mengenai faktor apa saja yang menyebabkan nasabah BRI KC Katamso Yogyakarta menggunakan jasa layanannya berdasar analisis faktor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan *review* oleh BRI untuk mengembangkan kualitas pelayanannya kepada nasabah.
2. *Canvas strategy* yang diolah dapat digunakan oleh Bank BRI untuk melihat posisi dari bank tersebut diantara perusahaan bank yang lain.
3. Dapat membantu BRI KC Katamso Yogyakarta untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan nasabah menggunakan jasa layanan bank di BRI KC Katamso Yogyakarta.

1.5 Batasan Penelitian

Agar pelaksanaan dan hasil yang akan diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis melakukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian untuk metode *canvas strategy* dan analisis *cluster* yang dilakukan yakni BRI (Bank Rakyat Indonesia), BNI 46 (Bank Negara Indonesia), Bank Mandiri, dan BCA (Bank Centra Asia).
2. Obyek penelitian untuk metode analisa faktor adalah Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) KC Katamso Yogyakarta.
3. Asumsi waktu penelitian hanya dibatasi sampai 1 bulan atau jika data sudah dikatakan cukup yakni sesuai dengan uji kecukupan data.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan dipakai dalam penelitian mengikuti aturan baku yang telah ditetapkan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sehingga akan memudahkan dalam proses penyusunan laporan Tugas Akhir. Sistematika penulisan dalam proposal Tugas Akhir sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang tentang penjelasan mengenai hal-hal yang mendasari dilakukannya penelitian terhadap topik permasalahan. Rumusan masalah berisi tentang pokok permasalahan yang dihadapi dalam penelitian, serta digunakan sebagai input dari penelitian. Tujuan penelitian berisi tentang hal yang ingin dicapai peneliti serta output yang diharapkan dari penelitian. Batasan masalah berisi tentang batasan dalam penyelesaian masalah serta asumsi-asumsi saat dilakukannya penelitian. Sistematika penulisan berisi tentang gambaran dari susunan penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang sub bab penelitian terdahulu yang berisi tentang beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dari penelitian ini, menentukan posisi dari penelitian ini, dan menentukan metode apa yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pokok sub bab yang kedua berisi landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Sub bab landasan teori berisi tentang teori *Blue Ocean Strategy*, *Canvas strategy*, Analisis Faktor, Analisis *Cluster*, Jasa, dan Bank.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sub bab obyek penelitian yang berisi mengenai obyek apa yang akan diteliti. Sub bab pengumpulan data yang berisi mengenai metode yang digunakan untuk mengumpulkan data serta menjelaskan data yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini. Sub bab pengolahan data dan analisis berisi tentang tahapan yang dilakukan untuk mengolah data, sehingga didapatkan hasil akhir dari penelitian. Sub bab diagram alir berisi tentang langkah yang dilakukan dari awal penelitian hingga akhir penelitian.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang sub bab sampel yang berisi mengenai jumlah dan siapa sampel dalam kuisioner I dan II. Sub bab deskriptif responden yang berisi tentang data deskriptif responden kuisioner I dan II yang disajikan dalam grafik. Sub bab instrumen yang berisi tentang uji validitas dan reliabilitas kuisioner I dan II. Sub bab *canvas strategy* yang berisi tentang pengolahan data dan analisis *canvas strategy*. Sub bab analisis *cluster* yang berisi tentang pengolahan data dan analisis *cluster*. Sub bab analisa faktor yang berisi tentang pengolahan data dan analisis faktor. Sub bab tentang pembahasan yang berisi tentang pembahasan dari *canvas strategy*, analisa *cluster*, dan analisa faktor.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang sub bab kesimpulan dan saran. Sub bab kesimpulan berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan data, analisa, dan pembahasan dari *canvas strategy*, analisa *cluster*, dan analisa faktor. sub

bab saran berisi tentang saran yang ditujukan untuk penelitian selanjutnya dan saran bagi perusahaan atas penelitian yang telah dilakukan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan, analisa, dan pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasar pemetaan yang dilakukan dengan metode *canvas strategy*, maka dapat diketahui bahwa empat bank yang diteliti memiliki posisi skor *canvas strategy* yang berada di kategori sedang. Hal ini dikarenakan nilai skor *canvas* berada di antara 0,86 dan 1,16. Menurut pemetaan *canvas strategy* yang telah dilakukan, maka kualitas pelayanan secara umum untuk posisi pertama ditempati oleh BCA, posisi kedua ditempati oleh BNI, posisi ketiga ditempati oleh BRI, dan keempat ditempati oleh Bank Mandiri.
2. Berdasar analisa *cluster* yang dilakukan dengan *software* SPSS dan menggunakan metode *K-Means cluster* dengan penentuan tiga *cluster*, maka *cluster* A ditempati oleh BCA, *cluster* B ditempati oleh BNI, dan *cluster* C ditempati oleh BRI dan Bank Mandiri.
3. Berdasar analisa faktor yang telah dilakukan, ada 48 variabel awal yang dianalisa. Variabel tersebut direduksi sehingga menjadi 11 variabel yang layak. Oleh sebab itu, ada 37 variabel yang mengalami reduksi antara lain penjelasan suku bunga, prosedur layanan tabungan, biaya dan jenis layanan sesuai, penjelasan tabungan, sistem antrian, penyampaian masalah, administrasi berbasis online, tanggapan keluhan nasabah, keamanan aplikasi online, penjelasan layanan, penjelasan biaya layanan,

pengarahan paket terbaik, kejelasan informasi, karyawan tepat dan cepat melayani, layanan sesuai pilihan nasabah, perbaikan layanan, transfer uang tidak tertukar, kesamaan pelayanan nasabah, adanya pihak keamanan, kemudahan akses website, kemudahan telepon bank, kecepatan pelayanan karyawan, ketepatan pelayanan, kesesuaian jam kerja, jangkauan kantor cabang, komunikasi karyawan, perhatian khusus kepada nasabah, layanan nasabah tetap, ketersediaan AC, ketersediaan pengharum ruangan, ketersediaan kamar mandi, ketersediaan parkir, ketersediaan kursi, ketersediaan hiburan, kondisi alat, kondisi ATM, dan kebersihan kantor cabang.

4. Preferensi nasabah BRI berdasar analisa faktor adalah faktor pertama adalah faktor kualitas IT BRI. Faktor ini berisis mengenai kecepatan server pelayanan, kemudahan aplikasi online, kecepatan aplikasi online, dan pemberian solusi. Faktor kedua adalah faktor representasi fisik pelayanan yang berisi variabel kerapian dan kenyamanan kantor cabang. Faktor ketiga adalah faktor layanan transaksi nasabah yang berisi variabel transaksi cepat dan tepat, keamanan transaksi, dan tampilan karyawan. Faktor terakhir yang terbentuk yaitu faktor kualitas karyawan yang berisi kesabaran karyawan dan keterbukaan karyawan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah :

1. Penelitian selanjutnya

Responden *canvas strategy* dan analisis *cluster* adalah responden yang memakai suatu produk/jasa lebih dari 2 produk/jasa yang dijadikan obyek penelitian. Sehingga proses pemetaan bisa lebih baik dan akurat hasilnya. Hal ini dikarenakan, responden mampu memetakan setiap produk/jasa tersebut.

2. Bank BRI

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Bank BRI sebagai review dan mengembangkan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Selain itu, hasil analisa faktor dapat dijadikan acuan bahwa kualitas IT, kualitas karyawan, dan kualitas representasi fisik pelayanan menjadi hal yang mampu membuat nasabah selalu menggunakan bank BRI. Oleh sebab itu, tiga hal tersebut dapat selalu ditingkatkan oleh BRI. Saran lainnya adalah dengan pemetaan *canvas strategy* ini dapat membantu BRI untuk melihat posisi BRI di antara bank-bank yang lain dalam segi pelayanan. Terakhir, apabila BRI akan menuju *blue ocean strategy*, sehingga BRI dapat menjadi bank terbaik di Indonesia maka *canvas strategy* ini dapat dijadikan *review* untuk tahapan *blue ocean strategy*..

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Azkiyatul. 2016. Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Menggunakan *Canvas strategy*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Gudono. 2014. *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartatik dan Teguh Baroto. 2017. *Strategi Pengembangan Bisnis Dengan Metode Business Model Canvas*. Jurnal Teknik Industri, Vol. 18, No. 02.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kasmir. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kim, W. Chan dan Renee Mauborgne. 2005. *Blue Ocean Strategy*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kim, W. Chan dan Renee Mauborgne. 2009. *Blue Ocean Strategy (Strategi Samudera Biru)*. Diterjemahkan oleh: Satrio Wahono. Jakarta: Serambi.
- L. Berry, Leonard, Valarie A. Zeithmal, dan A. Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Lohtander, Mika, Antti Aholainen, Jarno Volotinen, Merja Peltokoski dan Juho Ratava. 2017. *Location Independent Manufacturing*. ScienceDirect: Lappeenranta University of Technology, Lappeenranta, 53850, Finland.
- Mahfut. 2017. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Jasa Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Index Potential Gain Customer Value (PGCV) Studi Kasus Bank BRI Unit Sitimulyo Piyungan Bantul. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Novembrianto. 2013. Analisis Kesuksesan Produk Antivirus Menggunakan Metode *Canvas strategy*. Yogyakarta: Teknik Industri Universitas Gajah Mada (Tidak Diterbitkan)

Rachmawati, Annisa Dita, Ismaini Zain, dan Kresnayana Yahya. 2012. *Analisa Statistik Kepuasan Pelanggan terhadap Service Quality Unit Pembangkit PT. Pembangkitan Jawa – Bali*. Jurnal Sains dan Seni ITS Vol. 1, No. 1.

Rohy, Josef Benny, Abd. Rahman Kadir, dan Syamsu Alam. 2014. *Blue Ocean Strategy Untuk Menetapkan New Business Model Canvas Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)*. Jurnal Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

Sandjaja, Irfan Eko dan Dian Purnamasari. 2017. Perancangan Kuisisioner Survei Galangan. E-ISSN. Technology Science and Engineering Journal, Vol 1 No 1 February 2017.

Santoso, Singgih. 2017. Statistik Multivariat dengan SPSS. Jakarta: PT. Gramedia

Sarwono, Jonathan. 2013. *Statistik Multivariat Aplikasi Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Siregar, Syofiyah. 2012. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers

Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 2.

Suci, Dewinda Prameta dan Tutik Farihah. 2017. *Pemetaan Posisi Produk Kamera Jenis Mirrorless Menggunakan Canvas strategy*. Yogyakarta: ISSN: 2337 - 4349.

Sugiarto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, dan Deny S. Oetomo. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. 2013. Bandung: Alfabeta.

