

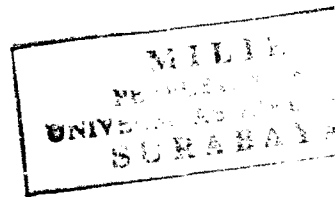
- DECISION SUPPORT SYSTEMS
- AUTOMATED TELLERS

KIK
A 01/01
Joh

PERANAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN (DECISION SUPPORT SYSTEM) DALAM MEMBANTU MANAJEMEN MEMENUHI SERVICE LEVEL TRANSAKSI AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) BANK "X"

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



DIAJUKAN OLEH

DADDY ISHERDIANTO
No. Pokok : 049615168

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2000

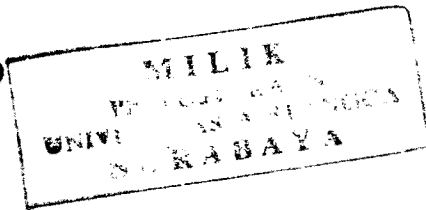
SKRIPSI

PERANAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN (*DECISION SUPPORT SYSTEM*) DALAM MEMBANTU MANAJEMEN MEMENUHI *SERVICE LEVEL* TRANSAKSI *AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) BANK "X"*

DIAJUKAN OLEH :

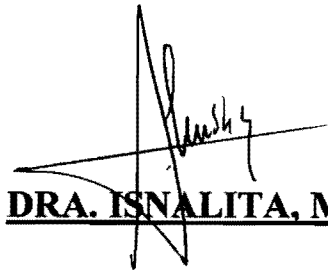
DADDY ISHERDIANTO

No. Pokok : 049615168



TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



DRA. ISNALITA, MSi., AK.

TANGGAL.15.12.2000

KETUA PROGRAM STUDI



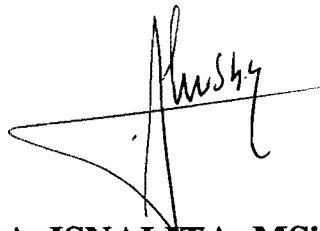
WIDI HIDAYAT, SE., MSi., AK.

TANGGAL. 08/12-2000

SURABAYA, 17-10-00.....

DISETUJUI DAN SIAP UNTUK DIUJI

DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Isnalita', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

(DRA. ISNALITA, MSi, AK.)

ABSTRAKSI

Skripsi ini mengangkat judul “Peranan Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support System*) Dalam Membantu Manajemen Memenuhi *Service Level* Transaksi *Automated Teller Machine* (ATM) Bank “X””.

Untuk mengukur dan mengawasi keefektifan, keefisienan, serta kualitas kinerja ATM-nya, Bank “X” mengembangkan suatu alat pengukuran yang disebut dengan *service level*. Bank “X” menetapkan *service level standard* satu ATM sebesar 98%. Untuk menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan *service level* ATM-nya, Bank “X” mengembangkan suatu sistem pendukung keputusan yang digunakan untuk membantu tercapainya keefektifan keputusan-keputusan manajemen yang berhubungan dengan *service level* suatu ATM.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk membuat gambaran, deskripsi, atau lukisan secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada, sifat-sifat dan karakter, serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Kemudian data yang telah dikumpulkan tersebut diinterpretasikan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Agar dapat menganalisa masalah penelitian, informasi yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan teori dari masalah tersebut. Karena begitu banyaknya mesin ATM Bank “X” di seluruh Indonesia, maka ditetapkan ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya pada mesin ATM Bank “X” yang berada di Surabaya dan transaksi yang dilayani selama periode bulan Februari 2000 – Juni 2000.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam kinerja pelayanannya, ATM Bank “X” masih mengalami gap kinerja, gap harapan, dan gap keluhan pelanggan. Hal ini karena selama periode bulan Februari 2000 – Juni 2000, rata-rata *service level performance* yang dicapai oleh seluruh ATM Bank “X” di Surabaya adalah 93,52%. Selama periode ini, terdapat 32 ATM atau 74,42% dari jumlah ATM yang ada di Surabaya yang memiliki *service level performance* di bawah *service level standard* yang telah ditetapkan.

Sistem pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Bank “X” menggunakan data input yang berupa *ATM's Personal Detail Percentage* dan *ATM's Transaction Summary*. Data-data yang digunakan oleh sistem pendukung keputusan yang berkaitan dengan *service level* ATM Bank “X” ini diolah oleh perangkat keras Tandem dan perangkat lunak Base 24 dan data tersebut di-*download* ke perangkat lunak Microsoft Excell dengan maksud agar pihak manajemen lebih mudah dalam membaca data.

Sistem pendukung keputusan yang digunakan oleh pihak manajemen Bank “X” merupakan gabungan dari sistem analisis data dan sistem dengan model saran. Sedangkan untuk menghasilkan keputusan-keputusan yang mungkin diambil oleh pihak manajemen, sistem pendukung keputusan ini menggunakan fungsi “*what if*”.