

ABSTRAK

Penelitian terhadap kualitas dan pelayanan Kupedes dilaksanakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Tanjung Sari. Metode *Six Sigma* dengan fase perancangan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) diharapkan dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam peningkatan kualitas dan pelayanan Kupedes. *Six Sigma* merupakan suatu alat pengukur kapabilitas proses untuk perbaikan atau peningkatan kinerja dalam memenuhi spesifikasi dengan tingkat mutu 3,4 DPMO (*Defect Per Million Opportunity*).

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan beberapa langkah pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Prosedur penelitian ini dimulai dengan survei pendahuluan, studi kepustakaan, studi lapangan yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuisisioner. Data kuisisioner didapatkan dari hasil penilaian 150 responden yaitu debitur Kupedes terhadap pelayanan Kupedes yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Tanjung Sari pada bulan Mei 2010.

Berdasarkan tahap *define* ditentukan penelitian difokuskan pada Kupedes Modal Kerja. Pada tahap *measure* dilakukan pengukuran *baseline* kinerja terhadap proses permohonan dan pelayanan Kupedes Modal Kerja. Hasil pengukuran yang diperoleh adalah sub proses dengan tingkat *defect* terbesar adalah sub proses pembayaran dengan level 2,42 Sigma dan nilai DPMO sebesar 178.786 DPMO. *Defect* yang terjadi pada sub proses pembayaran adalah penunggakan pembayaran Kupedes Modal Kerja. Selanjutnya pada tahap *analyze* diketahui *potential problem* dari penunggakan pembayaran Kupedes Modal Kerja adalah itikad tidak baik dari debitur (karakter debitur yang enggan membayar) dan *potential root cause* adalah metode penilaian terhadap calon debitur dengan kriteria 5C dan 7P kurang diterapkan. Kemudian pada tahap *improve* dilakukan identifikasi sekaligus menentukan prioritas alternatif perbaikan yaitu penerapan metode penilaian terhadap calon debitur dengan kriteria 5C dan 7P secara lebih teliti. Untuk tahap *control*, mekanisme yang diusulkan adalah *monitoring* keluhan debitur, *monitoring* terhadap mantri, mengukur kinerja karyawan secara berkala dan memperhatikan dimensi pelayanan yang mempunyai kapabilitas *Sigma* dibawah 3.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah penunggakan pembayaran sangat mempengaruhi kualitas dan pelayanan Kupedes modal kerja, maka perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan Kupedes Modal Kerja serta mewujudkan visi dan misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Tanjung Sari.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *Six Sigma*, *Defect*, DMAIC, DPMO