

## ABSTRAKS

Pelayanan prima merupakan faktor terpenting dari konsumen dalam memilih bank. Saat ini bank-bank telah berlomba-lomba dalam mencari konsumen dengan meningkatkan kualitas kinerja untuk kepuasan pelanggan. Hal ini menuntut pihak manajemen Bank Tabungan Negara untuk bersifat kritis pada faktor-faktor yang bersifat sensitive seperti *customer satisfaction* maupun *customer loyalty*. Maka diperlukan suatu metode pengukuran terhadap kualitas secara dramatik menuju titik *zero defect*. Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas kinerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan konsep pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improvement, and Control*) pada *Six Sigma*.

Langkah operasional awal (*define*) dilakukan pemilihan obyek penelitian dimana poin yang diamati adalah pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) kepada nasabah. Data jumlah nasabah KPR merupakan sumber pendapatan terbesar dari Bank Tabungan Negara. Sedangkan pada tahap *measure* dilakukan pengukuran DPMO (*defect per million opportunity*) pada tiap sub proses dan pada tingkat output jumlah nasabah yang tidak dapat melanjutkan KPR sehingga menimbulkan kredit macet. Pada tahap *analyze* langkah yang dilakukan mengidentifikasi masalah-masalah potensial dan penyebabnya. Pada tahap *improve* adalah mencari dan menetapkan alternative tindakan perbaikan yang dapat dilakukan dengan menggunakan FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). Dalam tahap *control* dikemukakan beberapa mekanisme pengawasan yang bisa dilakukan untuk mencegah terjadinya kredit macet yang melebihi tolak ukur. Dari hasil pengukuran *baseline* kinerja, untuk kredit macet didapatkan nilai Sigma 2,96 untuk itu diharapkan pihak perusahaan dapat mengevaluasi dan merencanakan tindakan perbaikan antara lain dengan meningkatkan fasilitas atas pemberian kredit tersebut sehingga nasabah tidak terlalu kesusahan dalam pembayaran KPR, sehingga dapat meningkatkan pendapatan Bank Tabungan Negara.

Kata kunci : Six Sigma, DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) dan DPMO (*Defect Per Million Opportunity*)