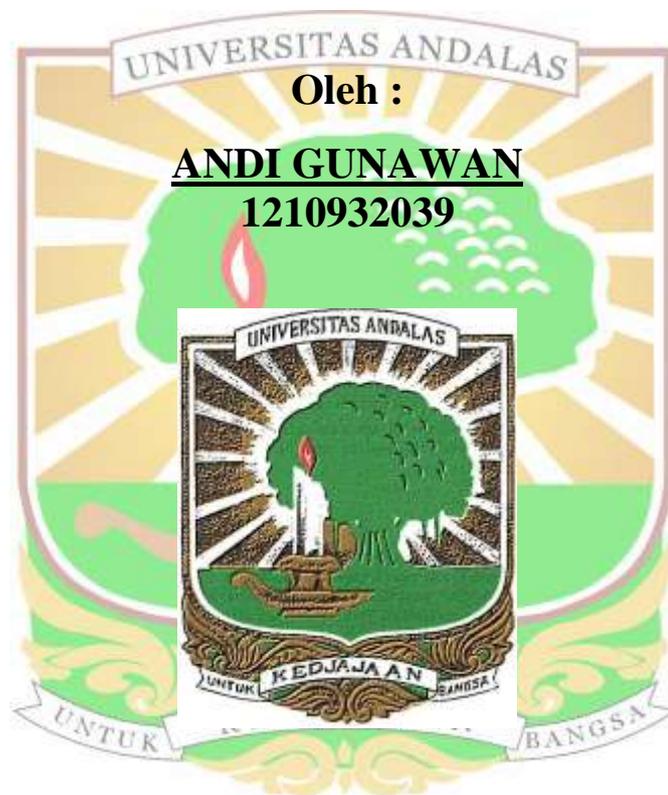


**USULAN PERBAIKAN SISTEM PELAYANAN BANK
MENGUNAKAN KONSEP *LEAN SIX SIGMA*
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
SIAK UNIT SIAK)**

TUGAS AKHIR



Oleh :

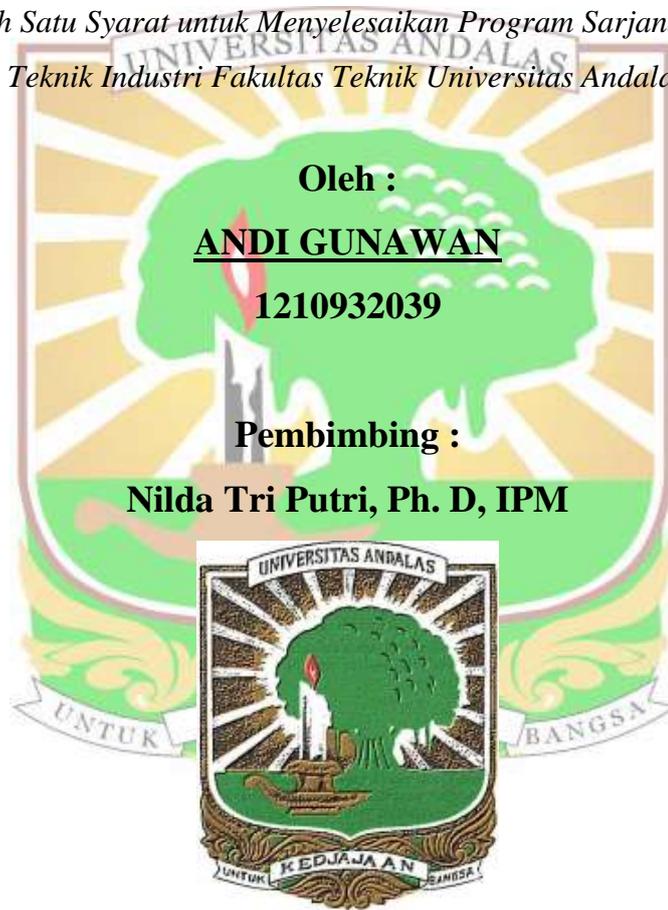
ANDI GUNAWAN
1210932039

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2016**

**USULAN PERBAIKAN SISTEM PELAYANAN BANK
MENGUNAKAN KONSEP *LEAN SIX SIGMA*
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
SIAK UNIT SIAK)**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh :

ANDI GUNAWAN

1210932039

Pembimbing :

Nilda Tri Putri, Ph. D, IPM

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2016

ABSTRAK

Corporate Image Award 2015 menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) turun dari posisi tiga menjadi posisi ke empat, yang diikuti oleh hasil survei Marketing Research Indonesia dan Majalah Infobank Vol XXXVII, dimana Bank BRI juga mengalami penurunan ranking dari peringkat 4 menjadi peringkat 8 untuk peringkat sepuluh bank dalam layanan prima. Hasil penelitian pendahuluan di BRI Siak unit Siak menggunakan model SERVQUAL menunjukkan terdapat gap di setiap dimensi pelayanan, yakni responsiveness sebesar -0,78, tangibles sebesar -0,76, reliability sebesar -0,73, empathy sebesar -0,63, dan assurance sebesar -0,36. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat ahli dari pihak BRI. Hasil observasi awal yang dilakukan di BRI Siak unit Siak selama 7711,73 detik juga menunjukkan masih terdapat pemborosan-pemborosan yang perlu dihilangkan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan konsep Lean Six Sigma. Fase Measure yang dilakukan yaitu mengidentifikasi tujuh pemborosan, dimana perangkat lunak Pro Time Estimation digunakan untuk mengidentifikasi pemborosan jenis penundaan/menunggu dan pergerakan yang tidak diperlukan, brainstorming dengan ahli dari pihak bank bertujuan untuk mengidentifikasi pemborosan jenis duplikasi dan proses yang berlebih, ketidakjelasan komunikasi, inventori yang salah, dan kesempatan yang hilang. Selain itu, kuesioner Six Sigma digunakan untuk menghitung besar sigma level dari cacat dalam pelayanan, dan fase Analyze dilakukan dengan pendekatan 5 Why dan FMEA. Hasil akhir dari penelitian ini adalah usulan perbaikan yang diperoleh pada fase Improve dengan melakukan brainstorming antara penulis dan ahli dari pihak bank.

Pemborosan (waste) jenis penundaan/menunggu adalah ketika Teller menunggu nasabah berjalan dan atau mengeluarkan dokumen. Rekaman CCTV menunjukkan banyak sekali pergerakan yang tidak diperlukan. Sigma level setiap CTQ dari Teller, Customer Services, Security berturut-turut adalah 3.01, 2.91, 3.89 yang berarti masih jauh dari target six sigma. Fase Improve menghasilkan enam usulan perbaikan sistem pelayanan yakni penggunaan Smart IP Camera dalam rangka mengevaluasi kinerja karyawan, mereduksi jumlah kertas untuk pembukaan rekening Nasabah yang belum memiliki NPWP, penggunaan meja kecil tempat peletakan berkas sementara untuk Customer Services, perubahan layout dan sistem antrian, penggunaan kursi untuk security, dan aktif menggunakan visual aid.

Kata Kunci : pemborosan (waste), lean, six sigma, sigma level, SERVQUAL