

906

02

EKONOMI

LAPORAN HASIL PENELITIAN
HIBAH BERSAING



MODEL *SIX-SIGMA* SEBAGAI ALAT UKUR KESALAHAN ADMINISTRASI
YANG DIINTEGRASIKAN KEDALAM KUALITAS PRIBADI KARYAWAN
PERBANKAN BERSERTIFIKAT ISO 9001:2000

Oleh :

IKA BAROKAH SURYANINGSIH, SE.,MM.
DRS. ADI PRASODJO, MP.
ENDAH KURNIA LESTARI, SE.,ME.

2010
2009

DIDANAI DIPA UNIVERSITAS JEMBER NOMOR : 0175.0/023-042/XV/2009
TANGGAL 31 DESEMBER 2008

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
NOPEMBER, 2009

**HALAMAN PENGESAHAN
USUL PENELITIAN HIBAH BERSAING**

1. Judul : MODEL SIX-SIGMA SEBAGAI ALAT UKUR KESALAHAN ADMINISTRASI YANG DIINTEGRASIKAN KEDALAM KUALITAS PRIBADI KARYAWAN PERBANKAN BERSERTIFIKAT ISO 9001:2000
2. Ketua Peneliti
- 2.1 Data Pribadi
- a. Nama Lengkap : IKA BAROKAH SURYANINGSIH, SE,MM
- b. Jenis Kelamin : PEREMPUAN
- c. NIP/Golongan : 132304454/IIIC
- d. Srata/Jab. Fungsional : PENATA/LEKTOR
- e. Jabatan Struktural :
- f. Fakultas/Jurusan : EKONOMI/MANAJEMEN
- g. Bidang Ilmu : MANAJEMEN PEMASARAN
- h. Alamat Kantor : JL. JAWA 17 JEMBER
- i. Telepon/Faks/E-mail : 0331-337990/0331-332150
- j. Alamat Rumah : JL. SEMERU XII/R.2 JEMBER
- k. Telepon/Faks : 0331-339056/081336941999
- 2.2 Mata Kuliah Yang Diampu dan Jumlah sks
- | | | | | |
|--------------------|---|---------------------|---|-----|
| a. Mata Kuliah I | : | MANAJEMEN PEMASARAN | 3 | sks |
| b. Mata Kuliah II | : | MANAJEMEN PENJUALAN | 3 | sks |
| c. Mata Kuliah III | : | EKONOMETRIKA | 2 | sks |
| d. Mata Kuliah IV | : | STATISTIK | 2 | sks |
- 2.3 Penelitian Terakhir
- a. Judul Penelitian I : PENGGUNAAN METODE SIX-SIGMA SEBAGAI ALAT ANALISIS UNTUK
- b. Judul Penelitian II : NILAI-NILAI YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM MEMANFAATKAN
- c. Judul Penelitian III : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM
- d. Judul Penelitian IV :
3. Lokasi Penelitian : JAWA TIMUR
4. Jangka Waktu Penelitian : 2 TAHUN
5. Pembiayaan : Biaya diajukan ke Dikti Biaya dari Instansi Lain
- | | | |
|--------------------|-----------------------|------------|
| - Biaya Tahun ke-1 | Rp. 44,500,000 | Rp. |
| - Biaya Tahun ke-2 | Rp. 49,702,000 | Rp. |
| - Biaya Tahun ke-3 | Rp. | Rp. |
| | <u>Rp. 94,202,000</u> | <u>Rp.</u> |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Prof. DR. H. M. Saleh, Msi
NIP. 131417212

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian
DR. Ir. Cahyoadi Bowo
NIP. 131832324

Jember, 30 Nopember 2009
Ketua Peneliti,
Ika Barokah Suryaningsih, SE,MM
NIP. 132304454

A. DRAFT ARTIKEL ILMIAH

MODEL *SIX-SIGMA* SEBAGAI ALAT UKUR KESALAHAN ADMINISTRASI YANG DIINTEGRASIKAN KEDALAM KUALITAS PRIBADI KARYAWAN PERBANKAN BERSERTIFIKAT ISO 9001:2000

Oleh :

IKA BAROKAH SURYANINGSIH, SE.,MM.
DRS. ADI PRASODJO, MP.
ENDAH KURNIA LESTARI, SE.,ME.

Abstraksi

Salah satu perbankan di Indonesia yang mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan adalah Bank Mandiri dengan cara menetapkan dan menerapkan sistem kualitas ISO 9001:2000, bahkan bank tersebut yang telah mendapat 3 sertifikat ISO 9001:2000 sekaligus dalam 3 bidang yaitu : *Domestic and International Payment, Jakarta Clearing Processing dan Head Office Security* (www.bankmandiri.co.id). Secara teoritis, meskipun bank telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000, namun dalam realitanya belum menjamin bank tersebut memenuhi standart kualitas layanan kepada pelanggan, termasuk Bank Mandiri. Antisipasi kondisi kualitas layanan yang tidak mendukung dengan kualitas layanan harapan pelanggan memerlukan adanya evaluasi kinerja kualitas layanan secara rutin dan menutup celah kelemahan kualitas layanan pada periode selanjutnya. Penelitian ini bertujuan untuk (a). Identifikasi tingkat kesalahan (*defect per opportunities*) administrasi karyawan perbankan setelah melakukan pendefinisian kebutuhan dan keinginan nasabah; (b) Identifikasi tentang kualitas pribadi karyawan bank, yakni untuk identifikasi kecenderungan kepribadian karyawan bank; (c) menganalisis untuk memodifikasi proses internal sehingga banyaknya kegagalan berada dalam batas-batas toleransi yang ditetapkan; (d) Pengukuran kembali dengan menggunakan model *six sigma* yang dievaluasi kembali sebagai kontrol dari proses peningkatan kualitas manajemen perbankan yang terus menerus.

Penelitian ini merupakan penelitian kaji tindak (*action reseach*) pada Bank Mandiri di Wilayah Jawa Timur dan dilakukan dengan metode survai. Unit analisis yang digunakan adalah karyawan Bank Mandiri (bersertifikat ISO 9001:2000) dan nasabahnya. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari primer (data primer dari nasabah bank dan karyawan bank) dan data sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Mandiri Bagian *Front Liner* yang berkedudukan di Jawa Timur (telah bersertifikat ISO 9001:2000) dan nasabahnya Bank Mandiri tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan beberapa urutan teknik , yaitu 1. menentukan Bank Mandiri sebagai unit sampel organisasi yang membawahi karyawan, menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria sampel yang digunakan adalah mempertimbangkan potensi wilayah Bank Mandiri, yakni bidang industri dan pertanian serta mempertimbangkan wilayah perkotaan dan pedesaan. 2. menentukan sampel karyawan dilakukan dengan cara purposive sampling, dengan mempertimbangkan wakil dari karyawan biasa dan wakil pimpinan di berbagai level Cabang. 3. menentukan

sampel nasabah Bank Mandiri Cabang Surabaya dan Jember, dilakukan dengan cara accidental sampling.

Analisis Data penelitian ini menggunakan six sigma untuk mengukur tingkat kesalahan (*defect per opportunities*) administrasi yang dilakukan karyawan Bank Mandiri setelah melakukan pendefinisian kebutuhan dan keinginan nasabah. mengidentifikasi kecenderungan kualitas kepribadian karyawan Bank Mandiri, dengan menggunakan tabel karakteristik kepribadian (Gaspersz, 2002:491). Memetakan kecenderungan pribadi karyawan bank dalam kuadran DISC (*Driver/Dominan, Influencing, Compliance, Steadiness*)

Hasil penelitian ini adalah identifikasi tingkat kesalahan (*defect per opportunities*) administrasi karyawan perbankan setelah melakukan pendefinisian kebutuhan dan keinginan nasabah adalah dihasilkan angka DPMO sebesar 42.333. Identifikasi tingkat kesalahan (*defect per opportunities*) administrasi karyawan perbankan berdasarkan penilaian karyawan sendiri mengsalikan angka 32.544. Penilaian nasabah terhadap tingkat kesalahan/kegagalan layanan administrasi bank masih lebih tinggi dibandingkan penilaian karyawan bank sendiri.

Identifikasi tentang kualitas pribadi karyawan bank, yakni untuk identifikasi kecenderungan kualitas kepribadian karyawan bank adalah tipe atau kategori kecenderungan pribadi karyawan Bank Mandiri yang paling banyak, adalah Compliance yaitu sebesar 34,1%. Kategori kedua adalah karyawan bank mempunyai kecenderungan kualitas pribadi tipe Influencing adalah sebesar 28,1%. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 23,3% karyawan Bank Mandiri memiliki karakter atau kecenderungan pribadi pada tipe Driver/Dominance. Hasil lain dari adanya identifikasi karakteristik kecenderungan kualitas pribadi yang keempat adalah tipe Steadiness. Karyawan Bank Mandiri yang bertipe ini adalah sebanyak 14,6%.

Pengukuran model *six sigma* yang dievaluasi kembali sebagai kontrol dari proses peningkatan kualitas manajemen menghasilkan *baseline* kinerja yang berbeda antara penilaian karyawan dan nasabah. DPMO berdasarkan penilaian nasabah adalah 42.333 atau 3,22 sigma. Menurut penilaian karyawan DPMO = 32.544 atau 3,34. Berdasarkan nilai ini ternyata nasabah masih memberikan penilaian bahwa angka kesalahan atau kegagalan layanan bank masih lebih tinggi dibandingkan dengan hasil penilaian karyawan bank.