

INTISARI

Perubahan lingkungan bisnis mendorong Perum Pegadaian untuk melakukan perubahan status hukum dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Rencana jangka panjang Perum Pegadaian adalah melakukan pengembangan usaha dengan pendanaan melalui penawaran saham perdana atau *Initial Public Offering* (IPO) sehingga Perum Pegadaian diharapkan dapat menjadi perusahaan publik yang lebih profesional. Sebagai persiapan dalam menghadapi perubahan status hukum tersebut, maka Perum Pegadaian perlu melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Salah satu konsep peningkatan kualitas adalah *Six Sigma* yang merupakan konsep statistik untuk mengukur sebuah proses di mana tingkat kegagalannya sebesar 3,4 kali dari 1 juta kegiatan yang sama.

Dalam perancangan konsep *Six Sigma* (*Design For Six Sigma-DFSS*) terdapat lima tahapan yaitu perumusan (*define*), pengukuran (*measure*), Analisa (*Analyze*), perancangan (*Design*), dan verifikasi (*Verify*). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan dimensi yang ada dalam SERVQUAL sebagai *Critical-To-Quality* (CTQ). Urutan nilai sigma dari yang terkecil ke terbesar berdasarkan dimensi (*Critical-To-Quality-CTQ*) yaitu *Access, Communication, Tangible, Competence, Reliability, Credibility, Responsiveness, Courtesy, Undertanding the Customer, dan Feel Secure*. Struktur organisasi proyek *six sigma* Perum Pegadaian adalah *champion*, 1 orang master sabuk hitam, 20 orang sabuk hitam, 400 orang sabuk hijau, dan karyawan yang lain berperan sebagai sabuk putih (anggota tim). Komposisi tersebut mengacu pada metode *six sigma* (Park, 2003) berdasarkan jumlah karyawan Perum Pegadaian sebanyak 1496 orang (per tanggal 22 April 2008).

Kelemahan dari penerapan konsep *six sigma* adalah meskipun langkah dalam *six sigma* telah sistematis dan terstruktur, namun dalam pelaksanaannya sering menemui kendala khususnya dalam pemilihan alternatif yang akan ditempuh dalam beberapa tahapan karena setiap perusahaan memiliki karakteristik yang unik. Dibutuhkan komitmen dari pimpinan puncak perusahaan, dalam hal ini Pimpinan Perum Pegadaian, dan seluruh komponen perusahaan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi sehingga dapat diperoleh alternatif terbaik.

Kata kunci: Perancangan *Six Sigma*, SERVQUAL, *Critical-To-Quality* (CTQ)

ABSTRACT

The changes of business environment drive Perum Pegadaian to make a change of its legal status from Perusahaan Umum (Perum) into Perseroan Terbatas (PT). The long-term planning of Perum Pegadaian is making business development by donating through Initial Public Offering so that Perum Pegadaian is expected to be a more professional public company. As a preparation in handling its legal status change, Perum Pegadaian needs to make evaluation toward its work performance. One exemplary concept of quality improvement is Six Sigma which is a statistical concept that can measure a process which the level of its failure approximately 3, 4 times out of 1 million of the same activities.

In designing the concept of Six Sigma (Design For Six Sigma-DFSS), it included 5 steps which consisted of define, measure, analyze, design, and verify. The gathering of the data used a questioner by the dimension of which in the SERVQUAL as Critical-To-Quality (CTQ). The value of sigma from the smallest to the biggest in sequence based on the dimension (Critical-To-Quality-CTQ) were Access, Communication, Tangible, Competence, Responsiveness, Courtesy, Understanding the Customer, and Feel Secure. Organizational Structure in Six Sigma Project at Perum Pegadaian consists of one champion, one black belt master, twenty black belts, four hundred green belts, and other employees playing role as white belts (team members). This composition referred to the six sigma methodology (Park, 2003), based on the amount of Perum pegadaian employees which were 1496 people (per April 22nd 2008).

The weakness of applying six sigma concept is that although the steps in the six sigma are systematized and structured, it is found many obstacles in carrying out of the concept especially in choosing alternatives which will be passed in many steps because each company has its own unique characteristic. It is needed a strict commitment from the top leader of the company, in this case a Perum Pegadaian leader, and all the company's components to be able to identify the problems which are faced so that the best alternative can be achieved.

Key words: Design For Six Sigma (DFSS), SERVQUAL, Critical-to-quality (CTQ)