

INTISARI

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI) yang bergerak dalam industri jasa perbankan pada salah satu unit kerjanya yaitu Sentralisasi *Back Office* yang bertanggungjawab dalam proses penerbitan Garansi Bank (GB) di BNI. Produk GB merupakan salah satu sumber pendapatan *fee-based income* BNI yang terus mengalami peningkatan seiring pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sistem Sentralisasi *Back Office* diterapkan di BNI tergolong baru, yaitu dimulai secara bertahap pada akhir tahun 2010 – 2013. Pada bulan Desember 2015 terdapat lonjakan permintaan GB yang tidak dapat ditangani oleh Sentralisasi *Back Office* pada saat itu, sehingga menimbulkan banyak protes dari nasabah, dan menjadi perhatian Manajemen BNI. Perlu dilakukan kajian terhadap keefektifan sistem Sentralisasi *Back Office* apakah masih relevan dengan kondisi persaingan perbankan saat ini dan bagaimana peluang optimalisasi produksi GB sebagai basis pengambilan keputusan bisnis BNI dimasa yang akan datang dengan pendekatan metode *Lean Six Sigma*.

Six Sigma merupakan metode yang memiliki mekanisme efektif untuk fokus pada kebutuhan nasabah melalui peningkatan kualitas dari suatu proses sehingga dapat lebih efisien, terstruktur, dan terukur melalui 5 (lima) tahapan metodologi – *Define, Measure, Analyze, Improve dan Control*. Sedangkan *Lean* merupakan suatu metode yang dapat mempercepat proses dan menghilangkan proses atau aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini (1) *Cause and Effect Diagram (Fishbone Diagram)*, (2) *Eight Wastes*, dan (3) *Five Whys*. Penggabungan kedua metode ini akan menitikberatkan seluruh tahapan proses pada kebutuhan nasabah, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan.

Dengan penerapan metode *Lean Six Sigma* pada kajian keefektifan sistem Sentralisasi *Back Office* di BNI dapat diketahui relevansi sistem tersebut bagi perusahaan saat ini dan bagaimana peluang optimalisasi produksi GB di masa yang akan datang. Kajian ini dapat menjadi basis pengambilan keputusan bisnis Manajemen BNI terhadap sistem Sentralisasi *Back Office*.

Kata kunci: Garansi Bank, Perbaikan Proses, metode *Six Sigma*, metode *Lean*.

ABSTRACT

This research was conducted at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI), which is engaged in the banking services industry in one unit works is Centralized Back Office which is responsible for the issuance of Bank Guarantee (BG) in BNI. BG Products is one of the fee-based revenue sources of BNI which continued to increase in line with economic growth in Indonesia. Centralized Back Office system applied in BNI is relatively new, beginning by the end of 2010 up to 2013. In December 2015 there is a surge in demand for BG which can not be handled by the Centralized Back Office at the time, causing many protests from customers, and become BNI's Management attention. This should be carried out studies on the effectiveness of the Centralized Back Office system if they are relevant to the current banking competition conditions and how the production optimization opportunities GB as a base BNI business decision making in the future with the approach of Lean Six Sigma methods.

Six Sigma is a method that has an effective mechanism to focus on customers' needs by improving the quality of a process so that it can be efficient, structured, and measurable through five (5) stages of the methodology - Define, Measure, Analyze, Improve and Control. While Lean is a method that can speed up the process and eliminate processes or activities that do not have value added. The tools used in this study (1) Cause and Effect Diagram (Fishbone Diagram), (2) Eight Wastes, and (3) Five Whys. Merging these two methods will focus on all stages of customers' needs, so as to improve the efficiency and productivity of the company.

With the application of Lean Six Sigma methods to the study of the effectiveness of Centralized Back Office system in BNI can know the relevance of these systems for companies today and how the GB production optimization opportunities in the future. This study can be a base business decisions on the BNI Management on Centralized Back Office system.

Keywords: *Bank Guarantee, Process Improvement, Six Sigma methods, Lean methods.*