

**ANALISIS SIX SIGMA DALAM PENINGKATAN LAYANAN SISTEM
BAGI HASIL DI BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW)
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun Oleh :

DEWI IRYAWATI
NIM : 12240032

Pembimbing:

ACHMAD MUHAMMAD, M.Ag.
NIP 197207192000031002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 845 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS SIX SIGMA DALAM PENINGKATAN LAYANAN SISTEM BAGI
HASIL DI BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW) YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dewi Iryawati
NIM/Jurusan : 12240032/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 14 April 2016
Nilai Munaqasyah : 91 (A -)

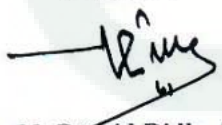
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

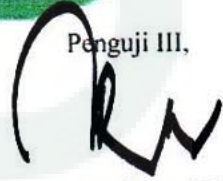
Ketua Sidang/Penguji I,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Penguji II,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III,


Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005

Yogyakarta, 20 April 2016
Dekan,



Surmanah, M.Si.
NIP 1987032001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dewi Iryawati
NIM : 12240032
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Six Sigma Dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil di BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 07 April 2016

Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing

Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP. 19720719 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Iryawati

NIM : 12240032

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **Analisis Six Sigma dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil di BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian yang penyusun ambil sebagai acuan

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 07 April 2016

Yang Menyatakan



Dewi Iryawati
12240032

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini untuk
Almamater Tercinta Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTTO

أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ ﴿٢﴾

وَلَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلَيَعْلَمَنَّ
الْكَاذِبِينَ ﴿٣﴾

“Apakah manusia itu mengira, bahwa mereka akan dibiarkan (saja) mengatakan :

“kami telah beriman”, sedang mereka tidak diuji (dievaluasi) lagi ? Dan

sesungguhnya kami telah menguji orang-orang yang sebelum mereka, maka

sesungguhnya Allah mengetahui orang-orang yang benar, dan sesungguhnya Dia

mengetahui orang-orang yang dusta..”

(QS.Al-Ankabut 29:2-3)*

*Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya Special for Woman (Bandung: PT.Sygma Examedia Arkanleema, 2014), hlm. 396.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Puji Syukur dan Allhamdulillah senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang melimpahkan hidayah dan karunia-Nya. Tak lupa shalawat dan salam tetap tercurahkan ke junjungan Nabi agung Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: *Analisis Six Sigma* dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil di BPR Syariah bangun Drajat Warga (BPRS BDW) Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sajana strata satu di bidang Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang membantu penulis. Dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Machasin, M.A., selaku PJS Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjanah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dra. Hj. Mikhriani, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama masa kuliah di Jurusan Manajemen Dakwah.

5. Achmad Muhammad, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan teliti memberikan waktu, ilmu, arahan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
6. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si dan Maryono S.Ag., M.Pd. selaku penguji yang telah menguji skripsi penulis.
7. Hj. Tedjowati, S.H. selaku staf TU Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap dosen Jurusan Manajemen Dakwah, khususnya Manajemen Lembaga Keuangan Islam yang telah membagikan ilmu, wawasan dan pengalaman baru selama hampir empat tahun ini.
9. Bapak Ri Yanto, Ibu Tri Is Wati dan Adik tercinta Fahreza Bagus Septiamsyah yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga dalam mengasuh dan mendidik peneliti serta mengupayakan yang terbaik untuk peneliti. Terimakasih do'a dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kriestiyono Setiawan yang selalu mendukung, memotivasi, mendo'akan dan membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat penulis Annisa Ristu, Mhd.Amin, Yuli Artiningsih, Islamudin, Imam Al Baihaqi, Satria, Nurul Arifiani, Arum Robi'ah, Era Fatmawati, Yuli Alfah, Helmi R., Risa, dan Fitri yang selalu mendukung, mendo'akan dan membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman "ARMADA 2012" yang telah memberikan kebersamaan seperti keluarga selama hampir empat tahun ini baik suka maupun duka.

13. Teman-teman KKN 86KP111 Isna, Meta, Ikhsan, Mas Aro, Mas Hanif, Alma, Mbak Kiki, Haqiqin terimakasih atas kerjasama dan semangat kebersamaan membahagiakan masyarakat di Nampan, Nomporejo, Galur, Kulon Progo.
14. Direktur beserta segenap karyawan PT. BPRS BDW yang telah sangat membantu berlangsungnya penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada penulis maupun pembaca khususnya para mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga Allah selalu melindungi dan memberikan kemudahan bagi kita. *Amin ya Robbal'alamin.*

Wassalamualaikum Wr Wb

Yogyakarta, 07 April 2016

Penulis,

Dewi Iryawati
NIM.12240032

ABSTRAK

Dewi Iryawati (12240032) – Skripsi berjudul *Analisis Six Sigma* dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil di BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta tahun 2016.

Lembaga Keuangan Islam atau sering disebut dengan perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang mampu menjadi jalan tengah dengan memberikan solusi dalam transaksi kegiatan ekonomi masyarakat bebas dari bunga (riba). BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta merupakan salah satu perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan, akan tetapi hal tersebut belum cukup dijadikan ukuran bahwa layanan perbankan ini sudah optimal. *Six Sigma* muncul sebagai metode perbaikan yang populer karena berfokus pada output organisasi yang penting bagi pelanggan sekaligus menjustifikasi perbaikan dengan menunjukkan peningkatan produktivitas dan kualitas yang jelas bagi organisasi. Dalam *six sigma*, kepuasan konsumen menjadi utama dalam mengukur kualitas organisasi. Sehingga salah satu pengukuran kualitas organisasi perbankan syariah dapat diukur melalui kepuasan nasabah terhadap peningkatan layanan sistem bagi hasil.

Jenis penelitian ini disebut dengan *mixed methods research*, populasi penelitian ini adalah nasabah pembiayaan BPRS BDW Yogyakarta yang aktif pada tahun 2016 berjumlah 1.205, sedangkan sampel yang diambil adalah 50 responden. Data Kuantitatif penelitian diperoleh melalui kuesioner *servperf*, sedangkan data kualitatif penelitian diperoleh dengan wawancara kepada pihak pengelola BPRS BDW Yogyakarta disertai observasi dan dokumentasi lembaga.

Hasil penelitian ini menunjukkan sistem bagi hasil yang terdapat di BPRS BDW meliputi tabungan, Deposito, dan pembiayaan. Sistem bagi hasil di masing-masing produk memiliki nisbah masing-masing sesuai ketentuan internal BPRS BDW. Secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah terhadap peningkatan layanan sistem bagi hasil pada pengukuran *servperf* rata-ratanya adalah 4,17 Artinya, secara keseluruhan kinerja aktual dalam peningkatan layanan sistem bagi hasil BPRS BDW sebesar 83,36% dan masih memberikan peluang munculnya ketidakpuasan nasabah terhadap peningkatan layanan tersebut sebesar 16,64%. Hasil pengukuran pada fase *measure*, menunjukkan bahwa kinerja peningkatan layanan di BPRS BDW berada pada level 2,47 *sigma* artinya kualitas organisasi ini dikategorikan kurang baik dan masih belum menunjukkan peningkatan layanan yang maksimal. Sedangkan dimensi yang mempunyai nilai peningkatan layanan terendah dan mempunyai tingkat *sigma* terkecil secara berurutan adalah: *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible*. Dari hasil wawancara dengan pihak pengelola BPRS BDW kemudian dianalisis dengan *fishbone diagram*, maka didapatkan akar penyebab masalah dan usulan tindakan perbaikan untuk meningkatkan layanan sistem bagi hasil dapat dikategorikan menjadi empat faktor yaitu *man*, *machines*, *methods* dan *environment*.

Kata Kunci : *six sigma*, peningkatan layanan, sistem bagi hasil, BPRS BDW

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	5
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Kajian Pustaka	10
G. Kerangka Teori.....	13
1. Konsep <i>Six Sigma</i>	13
a. Pengertian <i>Six Sigma</i>	13

b. Metodologi DMAIC	16
2. Peningkatan Layanan (<i>Service Performance</i>)	22
H. Metode Penelitian	25
1. Kombinasi Kuantitatif dan kualitatif.....	25
2. Metode Kuantitatif	26
a. Populasi dan Sampel	26
b. Teknik Pengumpulan Data	27
c. Instrumen Penelitian.....	27
d. Metode Analisis Data	29
3. Metode Kualitatif	31
a. Teknik Pengumpulan Data	31
b. Metode Analisis Kualitatif.....	32
c. Uji Keabsahan Data.....	33
4. Analisis Data Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	33
a. Sumber Data	33
b. Definisi Operasional.....	34
I. Sistematika Pembahasan	36

BAB II GAMBARAN UMUM SISTEM BAGI HASIL DI BPRS BDW

A. Sekilas Tentang BPRS BDW Yogyakarta	38
1. Letak Geografis BPRS BDW	38
2. Sejarah Berdirinya BPRS BDW	39
3. Visi dan Misi	41
4. Tujuan dan Sasaran	42

5. Tugas Pokok	43
6. Pendiri BPRS BDW	43
7. Kepengurusan	44
8. Struktur Dewan BPRS BDW	46
9. Progam Kerja	46
10. Budaya Kerja	47
B. Produk dan Sistem Bagi Hasil BPRS BDW	48
1. Asas Pengelolaan Bagi Hasil	48
2. Produk-Produk dengan Sistem Bagi Hasil	48

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	55
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Tangible</i>	58
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	59
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Responsivenees</i>	60
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	61
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	63
1. Fase <i>Define</i>	64
2. Fase <i>Measure</i>	65
a. Evaluasi Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil	65
b. Konversi <i>Yield</i> ke Nilai DPMO dan <i>Sigma</i>	67
3. Fase <i>Analyze</i>	68

a. Analisis <i>Critical To Quality</i> (CTQ)	70
b. Identifikasi Sumber dan Akar Penyebab Masalah	77
4. Fase <i>Improve</i>	85
5. Fase <i>Control</i>	88

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel <i>Service Performance</i>	31
Tabel 2	Pendiri BPRS Bangun Drajat Warga	43
Tabel 3	Kepengurusan BPRS Bangun Drajat Warga	44
Tabel 4	Perolehan Skor <i>Servperf</i> Peningkatan Layanan	55
Tabel 5	Penjabaran <i>Servperf</i> dari Masing-Masing Dimensi.....	56
Tabel 6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Dimensi <i>Tangible...</i>	59
Tabel 7	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Dimensi <i>Reliability</i> .	60
Tabel 8	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 9	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Dimensi <i>Assurance</i> .	62
Tabel 10	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Pengukur Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Dimensi <i>Empathy</i> ...	63
Tabel 11	Hasil Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil BPRS BDW ...	65
Tabel 12	Nilai Rata-Rata <i>Servperf</i> , <i>Defect</i> , dan <i>Yield</i>	66
Tabel 13	Konversi Nilai Kinerja Aktual (<i>Yield</i>), <i>Defect per</i> <i>Million Opportunities</i> (DPMO) dan <i>Sigma</i>	67
Tabel 14	Nilai Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Berdasarkan	

Modus	68
Tabel 15 Penjelasan Pencapaian Tingkat <i>Sigma</i>	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Siklus <i>Six Sigma</i> Metodologi DMAIC.....	22
Gambar 2	Histogram Skor <i>Servperf</i> Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil BPRS BDW Yogyakarta	56
Gambar 3	<i>Fishbone Diagram</i>	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul “**Analisis Six Sigma Dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Di BPR Syari’ah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta**”. Agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran, maka perlu dipaparkan maksud dan pengertian dalam istilah-istilah dalam judul tersebut:

1. Analisis Six Sigma

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.¹

Six sigma didefinisikan sebagai metode peningkatan proses bisnis yang bertujuan untuk menemukan dan mengurangi faktor-faktor penyebab kecacatan dan kesalahan, mengurangi waktu siklus dan biaya operasi, meningkatkan produktivitas, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, mencapai tingkat pendayagunaan aset

¹Johan Arifin, *Cara Cerdas Menilai Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2007), hlm. 30.

yang lebih tinggi, serta mendapatkan imbal hasil atas investasi yang lebih baik dari segi produksi maupun pelayanan.² *Six sigma* dapat dijadikan ukuran target kinerja sistem bisnis dan industri tentang bagaimana baiknya suatu proses transaksi produk antara pemasok (bisnis dan industri) dan pelanggan (pasar), semakin tinggi target *sigma* yang tercapai, kinerja sistem bisnis dan industri akan menjadi semakin baik.³

Adapun yang dimaksud analisis *six sigma* dalam penelitian ini adalah melakukan penguraian secara keseluruhan terhadap suatu metode yang komprehensif dan fleksibel dalam mengukur peningkatan sistem bagi hasil guna memaksimalkan proses usaha yang berfokus pada pemahaman akan kebutuhan pelanggan (nasabah) dengan menggunakan fakta, data dan analisis statistik serta terus menerus memperhatikan pengaturan, perbaikan dan mengkaji ulang proses usaha untuk peningkatan kualitas organisasi.

2. Peningkatan Layanan

Peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti tinggi rendah martabat (kedudukan, jabatan, kemajuan, peradaban). Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan

²James R. Evans & William M. Lindsay, *Pengantar Six Sigma: An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*, terj. Afia R. Fitriani (Jakarta: Salemba Empat, 2007), hlm. 3.

³Vincent Gasparisz, *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma: Strategi Dramatis Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori, dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan*, terj. Fitri Yuniar (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), hlm. 7.

upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas.⁴ Sedangkan menurut Hermawan Kertajaya, layanan adalah membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan, bisa diwujudkan dengan kembali ke perusahaan dan membeli kembali produk perusahaan.⁵

Peningkatan pelayanan adalah suatu upaya untuk menambah tingkat dan kualitas dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam kebutuhan masyarakat secara meluas. Peningkatan pelayanan pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji tentang sistem bagi hasil serta hal-hal yang dilakukan oleh pihak bank dalam peningkatan layanan sehingga terciptanya kepuasan nasabah.

3. Sistem Bagi Hasil

Menurut Muhamad, Sistem Bagi Hasil (*Profit and Loss Sharing*) merupakan prinsip dalam landasan operasional utama bagi produk-produk *mudharabah* dan *musyarakah* dalam perbankan syariah. Prinsip dasar inilah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.⁶

⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, diakses tanggal 06 April 2016.

⁵Hengki Irawan Setia Budi, *Jadi Salesman Tidak Bisa Kaya Masa?* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2010), hlm. 186.

⁶Muhamad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Pricing di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 96.

Jadi yang dimaksud dengan sistem bagi hasil dalam penelitian ini adalah tata cara peningkatan pelayanan pembagian hasil usaha antara nasabah penyedia dana (*shahibul mall*) dan Bank BPRS BDW Yogyakarta sebagai pengelola dana (*mudharib*) dalam rangka meningkatkan kesejahteraan nasabah BPRS BDW Yogyakarta.

4. Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta

Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) adalah bank dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syari'ah yang tidak diperkenankan melakukan kegiatan secara konvensional (selanjutnya disebut dan ditulis BPRS).⁷

BPRS Bangun Drajat Warga (selanjutnya disebut dan ditulis BDW) merupakan salah satu lembaga keuangan syari'ah yang didirikan dengan maksud dan tujuan Perseroan yaitu menjalankan usaha dalam bidang usaha sebagai Bank Pembiayaan Rakyat yang semata-mata akan beroperasi dengan sistem bagi hasil, baik terhadap debitur maupun krediturnya, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan, memberikan pembiayaan bagi pengusaha kecil dan atau masyarakat pedesaan.⁸

⁷Subagyo, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi II (Yogyakarta: Setoran, 2002), hlm. 118.

⁸<http://www.bprs-bdw.co.id/>, *Profil BPR Syari'ah BDW*, diakses pada tanggal 19 Februari 2016.

Dalam penelitian ini, penulis hanya akan membahas mengenai upaya peningkatan kegiatan layanan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta yang diukur menggunakan instrumen *service performance* (*servperf*) dan kemudian dianalisis menggunakan metode *six sigma* untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia yang sebagian besar penduduknya adalah Muslim membuat negara ini menjadi pasar terbesar di dunia bagi perbankan syariah. Besarnya populasi muslim itu memberikan ruang yang cukup lebar bagi perkembangan bank syariah di Indonesia. Di Indonesia, bank syariah pertama baru lahir tahun 1991 dan beroperasi secara resmi tahun 1992. Perbankan Syari'ah mengalami perkembangan yang pesat setelah lahirnya Undang-Undang No 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, dalam UU ini terdapat perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar dan landasan hukum yang lebih kuat bagi pengembangan perbankan syari'ah serta memberikan kesempatan yang luas untuk mengembangkan jaringan perbankan syari'ah antara lain melalui izin pembukuan Kantor Cabang Syari'ah (KCS) oleh bank konvensional.⁹

Selain itu masyarakat juga memerlukan pelayanan keuangan yang baik dan aman sesuai prinsip syari'ah dan menumbuhkan minat

⁹Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah, Deskripsi Dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 33-34.

masyarakat dalam menginvestasikan kelebihan dana dari kebutuhannya. Untuk menanggulangi fenomena seperti ini, maka perlu adanya suatu lembaga keuangan yang mampu menjadi jalan tengah dengan memberikan solusi dalam transaksi kegiatan ekonomi masyarakat yang bebas dari bunga (riba).

Persaingan bisnis di lembaga keuangan sendiri, terdapat berbagai faktor yang menjadi penentu keberhasilan lembaga tersebut dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabahnya. Dalam lembaga keuangan setingkat bank, loyalitas yang ingin dicapai tentunya tidak mudah. Hal tersebut dikarenakan banyaknya perbankan syariah sejenis yang berdiri dan juga lembaga keuangan syariah lain. Menjaminnya lembaga keuangan syariah tersebut tentunya menjadi tabungan tersendiri bagi suatu perbankan syariah dalam menciptakan loyalitas yang ingin dicapai.

Berbicara mengenai loyalitas, dapat dikatakan bahwa BPRS BDW Yogyakarta telah memiliki strategi pemasaran yang benar dan bagus dalam pengambilan keputusan mengenai pemakaian faktor-faktor, sasaran-sasaran yang telah ditentukan. Strategi ini memiliki beberapa bentuk pembiayaan yang dijalankan berdasarkan prinsip syaria'h. Pembiayaan yang dimaksud adalah penyediaan uang dan jasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan pihak yang lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil.

Bagi hasil merupakan model yang digunakan atau diterapkan dalam operasional perbankan syariah. Hal ini dikarenakan bagi hasil dipandang sebagai model yang sesuai dengan prinsip syariah Islam. Bagi hasil menurut terminologi asing dikenal dengan istilah *profit sharing*. Menurut kamus ekonomi *profit sharing* berarti pembagian laba. Namun secara istilah *profit sharing* merupakan distribusi beberapa bagian laba pada para pegawai dari suatu perusahaan.¹⁰

Pada produk *mudharabah* perbankan syariah melayani pembiayaan simpanan menggunakan kontrak *mudharabah*. Dalam kontrak *mudharabah*, bank syariah akan berfungsi sebagai mitra baik dengan penabung demikian juga dengan pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola) sementara penabung sebagai penyandang dana (*shahibul maal*). Antara keduanya diadakan akad *mudharabah* yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak.

Sedangkan pada produk *musyarakah* dalam perbankan syariah, kerjasama antara bank dan nasabah, kemudian bank menyetujui untuk membiayai usaha atau proyek secara bersama-sama dengan nasabah sebagai inisiator proyek dengan suatu jumlah berdasarkan prosentase tertentu dari jumlah total biaya proyek dengan dasar pembagian keuntungan dari hasil yang diperoleh dari usaha atau proyek tersebut

¹⁰Muhamad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Prinsip di Bank Syariah*, hlm. 26.

berdasarkan prosentase bagi-hasil yang telah ditetapkan terlebih dahulu.¹¹ Sehingga pihak bank dan pihak nasabah sama-sama memperoleh keuntungan.

Untuk meningkatkan kinerja layanan suatu organisasi diperlukan pendekatan yang terstruktur, pemikiran yang disiplin, serta keterlibatan semua anggota di dalam organisasi tersebut. *Six sigma* muncul sebagai metode perbaikan yang populer karena berfokus pada output organisasi yang penting bagi pelanggan sekaligus menjustifikasi perbaikan dengan menunjukkan peningkatan produktivitas dan kualitas yang jelas bagi organisasi.¹² *Six sigma* juga sebagai metodologi terstruktur untuk memperbaiki proses yang difokuskan pada usaha mengurangi variasi proses sekaligus mengurangi cacat (produk atau jasa yang di luar spesifikasi) dengan menggunakan statistik dan *problem solving tools* secara intensif. Fokus utama *six sigma* sebagai sistem manajemen terfokus pada tiga hal, yaitu fokus pada konsumen, manajemen proses dan data. Dalam *six sigma*, kepuasan konsumen menjadi utama dalam mengukur kualitas organisasi.

Six sigma apabila ditinjau dari segi perolehan finansial akan menyebabkan keuntungan *intangible* (tidak terukur). Perubahan sikap dan budaya kerja perusahaan yang diperoleh dari perbaikan proses akan memberikan keuntungan pada perusahaan, yang bukan berupa uang

¹¹Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hlm. 107.

¹²James R. Evans & William M. Lindsay, *Pengantar Six Sigma*, hlm. 3.

melainkan hal lain yang lebih berharga.¹³ Oleh karena itu, salah satu keberhasilan organisasi pengelolaan keuangan dapat diukur melalui kepuasan nasabah atas kinerja layanan *mudarib* (pengelola dana).

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai metode *six sigma* sebagai upaya peningkatan layanan bagi hasil dan kepuasan nasabah, inilah yang membuat penulis ingin mengetahui lebih mendalam. Sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis *Six Sigma* Dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Di BPR Syari’ah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta?
2. Bagaimana analisis *six sigma* untuk meningkatkan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta.

¹³Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 52.

2. Menganalisis dengan menggunakan metode *six sigma* untuk upaya peningkatan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan teori mengenai sistem bagi hasil dengan menggunakan metode *six sigma* serta dapat dijadikan referensi dalam dunia akademis.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BPRS BDW Yogyakarta dalam upaya peningkatan sistem bagi hasil kepada nasabah dengan penerapan metode *six sigma*.

F. Kajian Pustaka

Penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terlebih dahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini, diantaranya :

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Rodiyah yang berjudul: “Analisis *Six Sigma*: Upaya Peningkatan Kinerja Layanan Zakat (Studi Kasus Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta)”, penelitian ini membahas tentang peningkatan kinerja layanan zakat. Hasil penelitian ditemukan beberapa pemborosan dari hasil pengamatan adalah SDM, rendahnya metode dan lingkungan. Kemudian, usulan rencana

pengendalian diantaranya menambah jumlah amil untuk bagian lapangan, menerapkan sistem rekrutmen secara terbuka, renovasi kantor untuk memperluas ruang kerja, menerapkan sistem aktif dengan cara layanan jemput zakat 24 jam oleh amil.¹⁴ Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rodiyah adalah lokasi penelitian, objek penelitian, serta masalah yang akan diteliti sedangkan Persamaannya terletak pada teori yang digunakan yaitu *six sigma*.

Penelitian Uwais Yakub yang berjudul: “Penerapan Konsep *Six Sigma* (DMAIC) Untuk Meningkatkan Penjualan Pada *Condotel Best Western* Adi Sucipto Yogyakarta, *Majestic Land* (Studi Kasus Di PT. Graha Anggoro Jaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel prioritas konsumen (*investor*) untuk meningkatkan penjualan. CTQ dilakukan untuk mendapatkan faktor-faktor permasalahan yang ada di PT Graha Anggoro Jaya yang berfokus pada produk/condotel. Setelah dilakukan FGD maka dapat hasilnya menunjukkan bahwa memberikan peluang munculnya kepuasan para konsumen terhadap lokasi, bangunan, Developer, Ekonomi, dan Legal. Pada tahap *measure* dilakukan pengukuran terhadap variabel prioritas dan hasilnya dinyatakan bahwa *valid* ($< 0,1$).¹⁵ Penelitian yang dilakukan oleh Uwais Yakub memiliki

¹⁴Siti Rodiyah, “*Analisis Six Sigma: Upaya Peningkatan Kinerja Layanan Zakat (Studi Kasus Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta)*”, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. x.

¹⁵Uwais Yakub, “*Penerapan Konsep Six Sigma (DMAIC) Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Condotel Best Western Adi Sucipto Yogyakarta Majestic Land (Studi Kasus Di PT. Graha Anggoro Jaya)*”, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga, 2015), hlm. xiv.

persamaan dengan penelitian ini, terletak pada teori yang digunakan dan perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian, peneliti terdahulu dilakukan di sektor produksi sementara penelitian ini memfokuskan pada perbankan syariah.

Jurnal Penelitian Endang Widuri Asih berjudul: “Implementasi Six Sigma Pada Industri Jasa Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam”. Metode yang digunakan adalah DMAIC, pada tahap *define*, dari hasil kuesioner menunjukan pelanggan tidak puas atau keluhan terhadap pelayanan koperasi yang paling tinggi adalah pelayanan lambat dan koperasi dalam menangani keluhan pelanggan memerlukan waktu cukup lama. Perbaikan yang dilakukan untuk permasalahan kecepatan layanan yang lambat dilakukan dengan didasarkan 5W+1H dan dalam kecepatan pelayanan perlu perbaikan ketrampilan karyawan.¹⁶ Adapun persamaan dari penelitian ini adalah teori yang digunakan dan perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian.

Penelitian Selly Ayu Merdekawati berjudul: “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan IB BDW Modal Kerja Di BPR Syari’ah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran pada BPRS BDW, selain itu untuk mengetahui metode promosi yang digunakan oleh BPRS BDW. Metode yang digunakan adalah diskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan

¹⁶Endang Widuri Asih, “Implementasi Six Sigma Pada Industri Jasa Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam”, Tesis (Yogyakarta: Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), 2014), hlm. B-305.

menguraikan data-data yang telah terkumpul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen pemasaran diterapkan dalam perusahaan ini menggunakan strategi bauran pemasaran jasa (*marketing mix 7P's*) dengan menetapkan strategi pemilihan media.¹⁷ Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian dan perbedaannya terdapat pada objek kajian dan teori yang digunakan dengan penelitian terdahulu sangatlah berbeda.

Dari penjelasan beberapa penelitian di atas, belum ada penelitian yang secara khusus membahas tentang analisis *six sigma* dalam peningkatan layanan sistem bagi hasil pada perbankan syariah, khususnya di BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta.

G. Kerangka Teori

1. Konsep *Six Sigma*

a. Pengertian *Six Sigma*

Six sigma dapat didefinisikan sebagai suatu metodologi yang menyediakan alat-alat untuk peningkatan proses bisnis dengan tujuan menurunkan variasi proses dan meningkatkan kualitas produk. *Six sigma* paling tepat didefinisikan sebagai metode peningkatan proses bisnis yang bertujuan untuk menemukan dan mengurangi faktor-faktor penyebab kecacatan

¹⁷Selly Ayu Merdekawati, “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan IB BDW Modal Kerja Di BPR Syari’ah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta”, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2015), hlm. x.

atau kesalahan, mengurangi, waktu siklus dan biaya operasi, meningkatkan produktivitas, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, mencapai tingkatan pendayagunaan aset yang lebih tinggi, serta mendapatkan imbal hasil atas investasi yang lebih baik dari segi produksi maupun pelayanan. Metode ini disusun berdasarkan metodologi penyelesaian masalah yang sederhana yang disebut dengan metode DMAIC, yang merupakan singkatan dari *Define* (merumuskan), *measure* (mengukur), *Analyze* (menganalisis), *Improve* (meningkatkan/memperbaiki), dan *Control* (mengendalikan), yang menggabungkan bermacam-macam perangkat statistik serta pendekatan perbaikan proses lainnya.¹⁸

Jadi, *six sigma* merupakan pendekatan ke arah pelanggan (*customer based approach*) yang menyadari bahwa kesalahan produksi merupakan biaya yang mahal. Tingkat kesalahan yang rendah mengakibatkan penurunan dari segi biaya dan meningkatkan *loyalty* atau kesetiaan pelanggan. Produsen dengan biaya terendah dan penilaian yang tinggi dari pelanggan merupakan produsen yang paling kompetitif dalam menyediakan produk dan jasa, maka *six sigma* merupakan alat untuk mencapai

¹⁸ James R. Evans & William M. Lindsay, *An Introduction Six Sigma & Process Improvement*, (Singapore: South-Western, 2005), hlm. 3.

strategi bisnis.¹⁹ *Six sigma* merupakan suatu upaya terus-menerus (*continuous improvement efforts*) untuk:

- 1) Menurunkan variasi dari proses, agar
- 2) Meningkatkan kapabilitas proses, dalam
- 3) Menghasilkan produk (barang dan atau jasa) yang bebas kesalahan (*zero defects-target minimum 3,4 DPMO (Defects Per Million Opportunities)*),
- 4) Untuk memperbaiki nilai kepada pelanggan (*customer value*).²⁰

Penerapan *six sigma* ke sektor jasa mengharuskan pengkajian empat tolok ukur penting dalam pengukuran kinerja:²¹

- 1) *Keakuratan*, yang diukur melalui angka finansial yang tepat, informasi yang lengkap atau tidak adanya kesalahan data.
- 2) *Masa siklus*, yang mengukur berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan sesuatu misalnya membayar tagihan
- 3) *Biaya*, biaya internal untuk melakukan aktivitas proses (pada kebanyakan kasus, biasanya biaya ditentukan oleh keakuratan dan atau masa siklus proses, semakin panjang waktu yang

¹⁹*Ibid.*, hlm. 15.

²⁰Vincent Gaspersz, *The Executive Guide To Implementing Lean Six Sigma* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 6.

²¹James R Evans & William M. Lindsay, *An Introduction Six Sigma & Process Improvement*, hlm. 52.

diperlukan dan lebih banyak kesalahan yang harus dibenahi, maka tinggi pula biaya yang diperlukan).

- 4) *Kepuasan pelanggan*, yang biasanya merupakan cara pengukuran kesuksesan yang utama.

b. Metodologi DMAIC

Metodologi pendekatan *six sigma* yang paling umum digunakan sekarang adalah DMAIC, yaitu *Define*-merumuskan, *Measure*-mengukur, *Analyze*-menganalisis, *Improve*-memperbaiki, *Control*-mengendalikan. Kelima tahap tersebut yaitu:²²

1) Perumusan (*define*)

Setelah sebuah proyek *six sigma* dipilih, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendefinisikan masalah. mendefinisikan proses yang menghasilkan masalah yang akan mempengaruhi kualitas produk dan menentukan tujuan penyelesaian misalkan melakukan pengurangan cacat atau biaya dan target waktu. Fase ini tidak banyak menggunakan statistik, alat-alat (*tools*) statistik yang sering dipakai pada fase ini adalah diagram sebab-akibat (*Cause and Effect Chart*) dan Diagram Pareto (*Pareto Chart*). Kedua alat (*tool*) statistik tersebut digunakan untuk melakukan identifikasi masalah dan menentukan prioritas permasalahan.

²²James R. Evans & William M. Lindsay, *An Introduction Six Sigma & Process Improvement*, hlm. 48-51.

Pernyataan masalah yang baik juga harus mengidentifikasi pelanggan dan *Critical To Quality* (CTQ) yang memiliki pengaruh terbesar pada kinerja produk atau jasa, menggambarkan tingkat kinerja saat ini atau sifat kesalahan ataupun keluhan pelanggan, mengidentifikasi metrik kinerja yang bersangkutan, menentukan tolak ukur standar kualitas terbaik, menghitung implikasi biaya atau pendapatan objek tersebut, serta mengukur tingkat kinerja yang diharapkan dari usaha *six sigma* yang berhasil. Fase perumusan juga harus menjawab isu-isu manajemen proyek seperti apa saja yang harus dilakukan, oleh siapa dan kapan.

2) Pengukuran (*measure*)

Fase pengukuran ini berfokus pada bagaimana cara mengukur proses internal yang mempengaruhi CTQ. Membutuhkan pemahaman akan hubungan sebab akibat antara kinerja proses dan nilai pelanggan. Metodologi *six sigma* menggunakan istilah fungsi dalam ilmu matematika untuk menggambarkan hubungan ini:

$$Y = f(X)$$

dimana Y mewakili seperangkat variabel respon yang penting, atau CTQ, dan X mewakili seperangkat variabel input penting yang mempengaruhi Y. Misalnya, Y dapat mewakili waktu pengiriman tas dari pesawat ke tempat penanganan bagasi,

jumlah truk, waktu pengiriman truk, keakuratan pemindaian kode batang (*barcode*), dan lain-lain. Pendekatan ini membantu mengomunikasikan faktor-faktor yang terpenting yang dapat dikendalikan atau diubah untuk memperbaiki CTQ.

Pendekatan ini juga membantu mendefinisikan eksperimen yang harus dilakukan untuk memberi kepastian bagaimana cara variabel input memengaruhi variabel respon. Pendekatan ini juga memberikan landasan bagi fase pengendalian dengan cara menemukan faktor-faktor yang membutuhkan pengawasan dan pengendalian. Setelah hubungan sebab akibat ini ditemukan, prosedur untuk menemukan bukti mengumpulkan data yang dapat diandalkan, observasi, dan mendengarkan dengan baik harus dibuat dan dilaksanakan.

3) Analisis (*analyze*)

Fase analisis (*analyze*) merupakan fase mencari dan menentukan akar atau penyebab dari suatu masalah. Masalah-masalah yang timbul kadang-kadang sangat kompleks sehingga membingungkan antara mana yang akan dan tidak kita selesaikan. Kekurangan utama yang ditemui pada kebanyakan pendekatan pemecahan masalah adalah kurangnya penekanan pada analisis yang tajam. Yang sering terjadi adalah perusahaan melompat langsung kepada suatu solusi tertentu

tanpa sepenuhnya memahami suatu masalah serta mengidentifikasi sumbernya, atau akar permasalahan dari masalah. Fase analisis DMAIC berfokus pada pertanyaan mengapa cacat, kesalahan, atau variasi yang berlebihan terjadi.

Setelah variabel yang cacat atau terjadi kesalahan terkumpul dan diukur, dilakukan eksperimen untuk memverifikasi hubungan yang telah dihipotesiskan sebelumnya, yaitu apakah faktor X benar-benar mempengaruhi Y? Eksperimen ini sering kali dilaksanakan dengan cara memformulasikan beberapa hipotesis untuk menyelidiki data yang dikumpulkan atau melakukan percobaan lain, sehingga dapat disimpulkan secara beralasan serta dapat didukung secara statistik sebagai akar dari permasalahan sebenarnya. Cara berfikir secara statistik dan analisis memainkan peran yang amat penting pada fase ini. Ini merupakan satu alasan mengapa statistik menjadi salah satu bagian yang utama dari pelatihan *six sigma*. Eksperimen lain dapat melibatkan teknik simulasi komputer.

4) Peningkatan (*Improve*)

Pengembangan (*Improve*) adalah fase meningkatkan proses (x) dan menghilangkan sebab-sebab cacat. Pada fase pengukuran (*measure*) telah ditetapkan variabel faktor (x) dan untuk masing-masing variabel respons (y). Sedangkan pada

fase pengembangan i (*improve*) banyak melibatkan uji perancangan percobaan (*Design of Experiment*) atau disingkat DoE. DoE merupakan suatu pengujian dengan mengubah variabel faktor sehingga penyebab perubahan pada variabel respon diketahui.

Setelah akar permasalahan dapat dipahami, maka analis atau tim yang menangani harus mengumpulkan ide untuk menghilangkan atau memecahkan masalah serta memperbaiki kinerja pengukuran variabel X sehingga memperbaiki CTQ. Fase pengumpulan ide ini merupakan aktivitas yang amat membutuhkan kreativitas, karena kebanyakan solusi tidak secara gamblang terlihat. Salah satu kesulitan tugas ini adalah insting spontan untuk menilai ide sebelum sepenuhnya mengevaluasinya.

Setelah seperangkat ide diajukan, ide tersebut perlu evaluasi dan ide yang paling menjanjikan dipilih. Proses ini termasuk mengkonfirmasi bahwa solusi yang diajukan akan secara positif mempengaruhi variabel proses utama dan CTQ serta mengidentifikasi maksimum kisaran variabel yang dapat diterima. Penyelesaian masalah sering diikuti dengan perubahan teknis atau organisasional. Sering kali beberapa model keputusan atau penilaian digunakan untuk menilai solusi yang memungkinkan dibandingkan kriteria yang penting

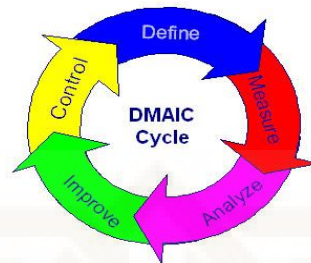
seperti biaya, waktu, potensi peningkatan, kualitas, sumber daya yang dibutuhkan, pengaruh pada supervisor dan karyawan, hal yang merintang implementasi seperti keenganan untuk berubah atau budaya organisasional. Untuk mengimplementasikan solusi secara efektif, tanggung jawab harus diberikan pada orang atau kelompok yang akan mengikuti hal apa yang harus dilakukan, dimana, kapan, dan bagaimana hal tersebut dilakukan.

5) Pengendalian (*Control*)

Pengendalian (*Control*) adalah fase mengendalikan kinerja proses (x) dan menjamin cacat tidak muncul kembali. Fase pengendalian berfokus pada bagaimana menjaga perbaikan agar terus berlangsung, termasuk menempatkan perangkat pada tempatnya untuk menyakinkan agar variabel utama tetap berada pada wilayah maksimal yang dapat diterima dalam proses yang sedang dimodifikasi.

Perbaikan ini bisa saja termasuk menentukan standart serta prosedur baru, mengadakan pelatihan untuk karyawan, serta mencanangkan sistem pengendalian untuk menyakinkan agar perbaikan akan terus berjalan. Bentuk pengendalian bisa sederhana daftar periksa (*checklist*) atau pemeriksaan berkala untuk meyakinkan bahwa prosedur yang benar telah diikuti.

Untuk lebih jelas terkait siklus *six sigma* pada metodologi DMAIC, lihat gambar 1 berikut ini:²³



Gambar 1. Siklus *Six Sigma* Metodologi DMAIC

2. Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil

Peningkatan layanan sistem bagi hasil merupakan suatu kegiatan dimana mengembangkan suatu proses yang ada dalam sebuah lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan pelayanan yang diterima oleh pihak nasabah dan menilai kualitas pelayanan yang benar-benar nasabah rasakan.

Menurut Parasuraman dkk (1985), yang dikutip oleh Hadioetomo dalam jurnalnya, melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan empat industri yaitu bank, kartu kredit, perdagangan surat berharga, pemeliharaan dan perbaikan produk. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengukuran dilakukan dengan skala item yang diberi nama *Servperf* (*service performance*).

Dalam penelitian ini mereka mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*)

²³ <https://www.google.co.id/search?q=gambar+metodologi+six+sigma> diakses pada tanggal 19 Desember 2015.

yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu *gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan, *gap* antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, *gap* antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal, *gap* antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan.²⁴

Skala *Servperf* dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa karena skala *Servqual* yang menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas jasa, mendefinisikan konsep kualitas jasa yang diterima dihubungkan konsepsi (persepsi-harapan). Definisi harapan yang digunakan bukan sebagai apa yang akan disediakan melainkan apa yang 'seharusnya' disediakan oleh penyedia jasa. Dari kata 'harus' bisa disimpulkan bahwa yang dimaksud Parasuraman tentang harapan adalah harapan normatif konsumen yang mewakili harapan standart ideal kinerja jasa pada umumnya, bukan ukuran terhadap penyedia jasa tertentu.²⁵

Terdapat permasalahan yang serius dalam kualitas jasa atau pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan persepsi konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa

²⁴Hadioetomo, "Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap *Behavioral Intention*", *Karisma*, Vol.3(2): 113-122, 2009, hlm. 114.

²⁵Diah Dharmayanti, "Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, April 2006, hlm. 37.

yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja atau *performance based*. Hanya ada sedikit bukti yang mendukung relevansi dari adanya jarak atau *gap* yang terdapat diantara harapan dan persepsi sebagai dasar dalam menilai kualitas jasa sehingga kinerja jasa atau *Servperf* menjadi prediktor yang baik bagi kualitas jasa dan kepuasan konsumen. *Service performance* lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen hanya akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya. *Service performance* adalah penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa atau pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model *Servperf*.²⁶

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dan kawan-kawan disimpulkan dari ke-5 dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Menurut Parasuraman (1990), ada 5 dimensi *servperf* sebagai berikut:²⁷

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

²⁶*Ibid.*, hlm. 37.

²⁷ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT Grasindo, anggota Ikapi, 2005), hlm. 216-217.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
- e. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

H. Metode Penelitian

1. Langkah-Langkah Penelitian (Kombinasi Kuantitatif dan Kualitatif)

Jenis penelitian ini menggunakan *mixed methods research*. *Mixed methods research* merupakan penelitian dimana peneliti mengumpulkan dan menganalisis data, mengintegrasikan temuan, dan menarik kesimpulan secara inferensial dengan menggunakan dua metode, yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif.²⁸ Metode penelitian kombinasi ini menggunakan model *Sequential Explanatory design*, artinya penelitian pada tahap awal baik dalam mengumpulkan data maupun analisisnya menggunakan metode kuantitatif dan dilanjutkan dengan metode kualitatif. Model ini merupakan model yang populer dalam penelitian kombinasi yang lebih memberi bobot tinggi pada penggunaan metode kuantitatif. Pengumpulan data dan analisis kedua

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 19.

metode dilakukan secara terpisah, tetapi hasil penelitian tahap pertama masih menyambung tahap berikutnya.²⁹

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner *service performance*. Sedangkan kualitatif berupa hasil wawancara pihak BPRS BDW Yogyakarta yaitu pimpinan dan para karyawan serta observasi dan dokumen dari lembaga. Dari data tersebut kemudian diperoleh tentang gambaran peningkatan pelayanan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *six sigma* yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*).

2. Metode Kuantitatif

a. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan BPRS BDW Yogyakarta yang aktif pada tahun 2016 yakni berjumlah 1.205 . Sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dari populasi nasabah pembiayaan BPRS BDW Syari'ah. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara ini dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.³⁰ Menurut Roscoe dalam Uma Sekaran, mengusulkan aturan untuk menentukan sampel, dimana ukuran sampel lebih dari 30 dan

²⁹*Ibid.*, hlm. 38.

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 112.

kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.³¹ Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 50 responden.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada kuantitatif pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.³² Kuesioner diisi oleh nasabah sebagai responden dalam penelitian ini.

c. Instrumen Penelitian

Menggunakan kuesioner *service performance* layanan sistem bagi hasil yang menggunakan 5 dimensi: dimensi *tangible* (bukti fisik atau berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Instrumen menggunakan skala likert 1-5, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

³¹Uma Sekaran, *Metode untuk Bisnis Jilid 2 Edisi ke-4* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 160.

³²I Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 226.

5 = Sangat Setuju (SS)

Untuk mengukur layanan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta digunakan 21 item pernyataan mengacu dari *service performance* yang dikembangkan oleh Parasuraman. Jumlah soal dalam indikator tidak harus sama, asalkan sudah mewakili masing-masing dari indikatornya. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian variabel *service performance* :

Tabel 1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel *Service Performance*

No	Indikator	No.Item Soal	Jumlah
1	<i>Tangibles</i>	1,2,3,4	4
2	<i>Reliability</i>	5,6,7,8,9	5
3	<i>Responsiveness</i>	10,11,12,13	4
4	<i>Assurance</i>	14,15,16,17	4
5	<i>Empathy</i>	18,19,20,21	4
Jumlah			21

Sumber: Data instrumen penelitian Siti Rodiyah

Instrumen penelitian variable *service performance* diadopsi dari penelitian Siti Rodiyah dengan judul “Analisis *Six Sigma*: Upaya Peningkatan Kinerja Layanan Zakat (Studi Kasus Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta)”, dengan menambah, mengurangi dan / atau mengubah pernyataan untuk disesuaikan dengan pernyataan ini.

d. Metode Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Untuk menganalisis validitas data dapat digunakan uji *correlation product moment*, yaitu suatu indikator dikatakan valid jika besarnya koefisien korelasi $> 0,30$.³³

Rumus *correlation product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan :

n = jumlah subyek.

$\sum x$ = Total Jumlah dari Variabel X.

$\sum y$ = Total Jumlah dari Variabel Y.

$\sum x^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X.

$\sum y^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y.

$\sum xy$ = Hasil Perkalian dari Total Jumlah X dan Y.

R = koefisien korelasi suatu butir atau item.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian

³³I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, hlm. 432.

reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach's alpha*, dimana jika $\alpha > 0,6$ menunjukkan instrumen tersebut reliabel.³⁴

Rumus *cronbach's alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

Perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS Versi 21. Dilakukan terhadap item pernyataan kuesioner yang menggunakan skala likert 1-5 yang diisi oleh responden. Pada uji validitas menggunakan rumus *correlation product moment* dari *carl person* dengan melihat hasil *sorted item total correlation*. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* dengan melihat hasil *standardized alpha*. Uji validitas dan reliabilitas hanya dilakukan pada kuesioner pelayanan sistem bagi hasil yang dirasakan oleh nasabah.

³⁴ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 171.

3. Metode Kualitatif

a. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara adalah percakapan atau tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih, yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu.³⁵ Wawancara dilakukan dengan pihak bank yang meliputi pimpinan dan para karyawan khususnya terkait dengan pelayanan pembiayaan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta, guna mendapatkan informasi terkait penelitian ini.

2) Observasi

Observasi adalah suatu aktivitas yang memperhatikan sesuatu dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendegaran, peraba, dan pengecap.³⁶ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian yakni mengamati proses pelayanan karyawan bank terhadap nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen.³⁷ Di dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan

³⁵Sutrisno Hadi, *Methodology Research Jilid II* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, tt), hlm. 192.

³⁶*Ibid.*, hlm. 228.

³⁷Husaini Usman, *Metodologi Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 55.

data-data dengan mencatat atau dengan menggandakan dokumen-dokumen seperti catatan, pedoman, brosur, dan majalah BPRS BDW Yogyakarta.

b. Metode analisis data kualitatif

Data kualitatif penelitian didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak BPRS BDW Yogyakarta yang meliputi pimpinan dan karyawan khususnya yang terkait dengan pelayanan. Responden pada wawancara ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sampling yang ditentukan oleh peneliti untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Data yang didapatkan dari hasil wawancara kemudian dianalisis dengan metode analisis yang dikembangkan oleh Creswell, langkah-langkah analisisnya antara lain:³⁸

- 1) Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis.
- 2) Membaca keseluruhan data.
- 3) Menganalisis lebih detail dengan meng-conding data.
- 4) Terangkan proses condong untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis.
- 5) Menginterpretasikan tema-tema atau deskripsi-deskripsi

³⁸ J.W Creswell, *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 277.

c. Uji Keabsahan Data Kualitatif

Dalam pengujian keabsahan data ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas, dimana data yang diperoleh dari metode-metode pengumpulan data kemudian diuji tingkat kepercayaannya agar diperoleh hasil yang akurat. Selanjutnya jenis kredibilitas yang digunakan adalah metode triangulasi yang merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lahir diluar data dan untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan data tersebut.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.³⁹

4. Analisis Data Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif

a. Sumber Data

Data penelitian diperoleh dari :

1) Data primer

Diperoleh dari kuesioner *servperf* dan wawancara pada pihak BPRS BDW Yogyakarta meliputi pimpinan dan para karyawannya.

³⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D) (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 372-373.

2) Data sekunder

Diperoleh dari profil lembaga, data nasabah, laporan keuangan, dan dokumen-dokumen lainnya yang mendukung penelitian ini.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan) *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju.⁴⁰ Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Six Sigma*

Suatu metode yang komprehensif dan fleksibel untuk mengukur peningkatan layanan sistem bagi hasil dalam memaksimalkan proses usaha yang berfokus pada pemahaman akan kebutuhan pelanggan (nasabah) untuk peningkatan kualitas organisasi berdasarkan metodologi DMAIC, merupakan singkatan dari *Define* (merumuskan), *Measure* (mengukur), *Analyze* (menganalisis), *Improve* (meningkatkan atau memperbaiki), dan *Control* (mengendalikan).

2) *Service Performance*

Yaitu sebuah peningkatan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 163.

yang benar-benar mereka rasakan. Peningkatan kinerja layanan sistem bagi hasil dalam penelitian ini adalah pelayanan sistem bagi hasil pihak bank yang diterima oleh nasabah dalam proses pembiayaan (kredit) *mudharabah dan musyarakah* sebagai peningkatan mutu pelayanan. Peningkatan layanan ini diukur dengan menggunakan instrumen *service performance (Servperf)* meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*).

3) Analisis dengan menggunakan metode *Six Sigma*

Tahapan pelaksanaan penelitian ini terdiri dari kegiatan pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan untuk menganalisis pelayanan sistem bagi hasil di BPRS BDW Yogyakarta dengan metode *six sigma*. Salah satu kunci sukses usaha *six sigma* adalah penyelesaian masalah. Adapun tahap pemecahan masalah model DMAIC pada kuantitatif adalah :

a) *Define*

(1) *Voice of customer* melalui kuesioner *service performance*.

(2) Mengidentifikasi atribut-atribut kepuasan pelanggan.

b) *Measure*

(1) Menghitung nilai *yield* berdasarkan pencapaian nilai persepsi nasabah terhadap pelayanan sistem bagi hasil.

(2) Mengkonversikan nilai *yield* ke nilai *sigma* dan DPMO.

(3) Menentukan CTQ berdasarkan layanan sistem bagi hasil yang terendah.

c) *Analyze*

(1) Analisis faktor-faktor penyebab yang sangat berpengaruh terhadap layanan sistem bagi hasil.

(2) Menentukan akar masalah dengan *fishbone*

d) *Improve*

Mengajukan usulan perbaikan tentang layanan sistem bagi hasil berdasarkan hasil analisis dengan *fishbone diagram*.

e) *Control*

Mengajukan usulan standarisasi terkait peningkatan layanan sistem bagi hasil.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang berfungsi sebagai pengantar penelitian secara keseluruhan yang di dalamnya berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah yang mendasari penelitian yang dilakukan, rumusan masalah sebagai inti dari penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui urgensi dari penelitian, kajian pustaka dijadikan untuk referensi penelitian, kerangka teori yang berhubungan

dengan penelitian, metode penelitian menjelaskan tentang metode yang digunakan di dalam penelitian, dan terakhir sistematika pembahasan.

Bab II adalah bab yang menguraikan tentang gambaran umum sistem bagi hasil BPRS BDW Yogyakarta yang meliputi: letak geografis, sejarah singkat berdirinya, visi dan misi, tujuan dan sasaran, tugas pokok, azas pengelolaan bagi hasil, pendiri, struktur kepengurusan, program kerja, produk dan sistem bagi hasil, dan budaya kerja BPRS BDW Yogyakarta.

Bab III merupakan bab yang membahas hasil penelitian meliputi: uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, analisis layanan sistem bagi hasil, analisis CTQ (*Critical To Quality*), analisis *six sigma* pada fase *define, measure, analyze, improve, control*, rekomendasi perbaikan dalam peningkatan sistem bagi hasil dan urutan perbaikan.

Bab IV penutup yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang bisa disampaikan untuk objek penelitian dan penelitian selanjutnya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan peningkatan layanan sistem bagi hasil di BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta dengan menggunakan metode *six sigma*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem bagi hasil yang terdapat di BPRS BDW meliputi tabungan, Deposito, dan pembiayaan. Sistem bagi hasil di masing-masing produk memiliki nisbah masing-masing sesuai ketentuan internal BPRS BDW. Tabungan dan deposito nisbah sesuai dengan ketentuan BPRS sejumlah uang yang ingin dibagi hasilkan sedangkan pembiayaan sesuai akad pada awal pembiayaan dan nisbah sesuai dengan akad bagi hasil BPRS BDW. Pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah adalah pembiayaan Murabahah.
2. Peningkatan layanan sistem bagi hasil di BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta berdasarkan pengukuran dengan menggunakan instrumen *servperf* didapatkan hasil bahwa dimensi *tangible* 4,32, dimensi *reliability* 4,29, dimensi *responsiveness* 4,19, dimensi *assurance* 4,02, dan *empahty* 4,02. Nilai rata-ratanya yaitu 4,17. Artinya, secara keseluruhan kinerja aktual dalam peningkatan layanan

sistem bagi hasil BPRS BDW sebesar 83,36% dan masih memberikan peluang munculnya ketidakpuasan nasabah terhadap peningkatan layanan tersebut sebesar 16,64%.

Hasil pengukuran pada fase *measure*, menunjukkan bahwa kinerja peningkatan layanan di BPRS BDW berada pada level 2,47 *sigma*. Menurut terminologi *six sigma*, perusahaan atau organisasi yang mempunyai level 2,47 dikategorikan kurang baik dan masih menunjukkan kinerja layanan yang kurang maksimal. Sedangkan dimensi yang mempunyai nilai layanan terendah dan mempunyai tingkat sigma terkecil secara berurutan adalah: *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible*.

Bahwa akar masalah dan sasaran usulan tindakan perbaikan untuk meningkatkan layanan sistem bagi hasil, di BPRS BDW dapat dikategorikan menjadi empat faktor, yaitu:

- a. *Man* (sumber daya manusia), dalam hal ini adalah karyawan BPRS BDW Yogyakarta dan salah satu nasabah.
- b. *Machine* (mesin), dalam hal ini adalah peralatan serta sarana prasarana penunjang proses pengelolaan sistem bagi hasil.
- c. *Methods* (metode), dalam hal ini metode dan sistem manajemen bagi hasil di BPRS BDW.
- d. *Environment* (lingkungan), dalam hal ini adalah keadaan nasabah di lapangan.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang analisis *six sigma* sebagai alternatif metode dalam mengatasi masalah peningkatan layanan, karenanya diharapkan penelitian ini dilanjutkan dengan dimensi peningkatan layanan yang lebih luas. Sekaligus penelitian ini menjadi salah satu model kajian-kajian manajemen pelayanan di lembaga-lembaga dakwah.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi masukan bagi pihak BPRS BDW Yogyakarta dalam meningkatkan layanan sistem bagi hasil kepada nasabah khususnya pada dimensi *empathy* dan *assurance* yang memperoleh skor *servperf* terendah dan tingkat *sigma* paling kecil, dimensi ini merupakan prioritas utama yang harus ditangani oleh pihak BPRS BDW Yogyakarta.

Dengan mengucapkan syukur atas segala karunia-Nya, alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Arifin, Johan, *Cara Cerdas Menilai Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2007.
- Creswell, J.W, *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Dharmayanti, Diah, “Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, April 2006.
- Evans , James R. & William M. Lindsay, *Pengantar Six Sigma: An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*, terj. Afia R. Fitriani Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Gaspersz, Vincent, *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Gaspersz, Vincent , *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma: Strategi Dramatis Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori, dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan*, terj. Fitri Yuniar, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Hadi, Sutrisno, *Methodology Research Jilid II*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, tt.
- Hadioetomo, “Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap *Behavioral Intention*”, *Karisma*, Vol.3(2): 113-122, 2009.
- Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Muhamad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Pricing di Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif&Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

- Sekaran, Uma, *Metode Untuk Bisnis Jilid 2 Edisi ke 4*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Setia Budi, Hengki Irawan, *Jadi Salesman Tidak Bisa Kaya Masa?*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2010.
- S. Tangkilisan, Hessel Nogi, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo, anggota Ikapi, 2005.
- Subagyo, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi II, Yogyakarta: Setoran, 2002.
- Sudarsono, Heri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah, Deskripsi Dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Syukron, Amin dan Muhammad Kholil, *Six Sigma: Quality for Business Improvement*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013
- Usman, Husaini, *Metodologi Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Wirartha, I Made, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.

Skripsi/Tesis/Jurnal :

- Asih, Endang Widuri, *"Implementasi Six Sigma Pada Industri Jasa Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam"*, Tesis, Yogyakarta: Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), 2014.
- Merdekawati, Selly Ayu, *"Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan IB BDW Modal Kerja Di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta"*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2015.
- Rodiyah, Siti, *"Analisis Six Sigma: Upaya Peningkatan Kinerja Layanan Zakat (Studi Kasus Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta)"*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Yakub, Uwais, *"Penerapan Konsep Six Sigma (DMAIC) Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Condotel Best Western Adi Sucipto Yogyakarta Majestic Land (Studi Kasus Di PT. Graha Anggoro Jaya)"*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Website:

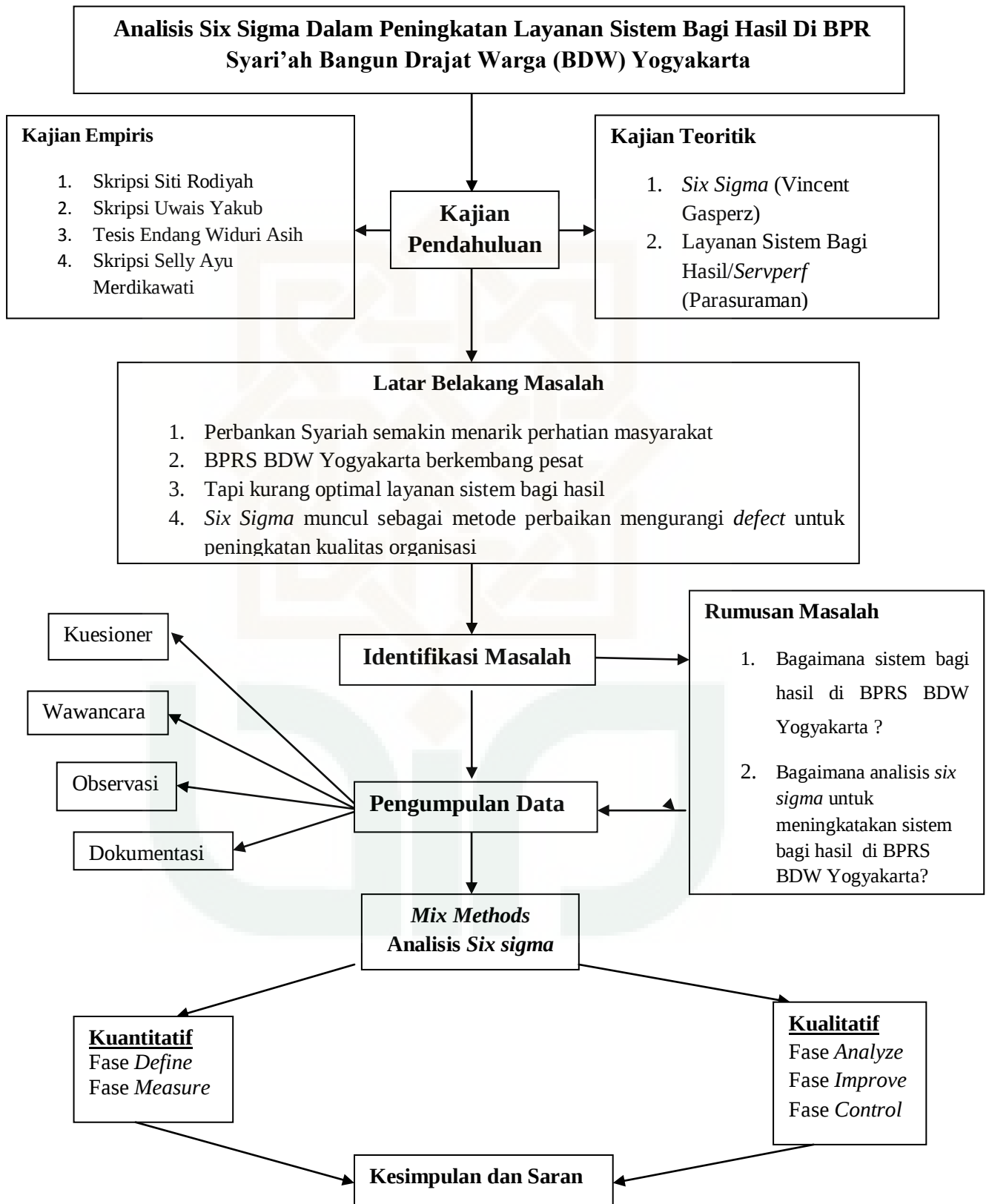
<http://www.bprs-bdw.co.id/>

<https://www.google.co.id/search?q=gambar+metodologi+six+sigma>

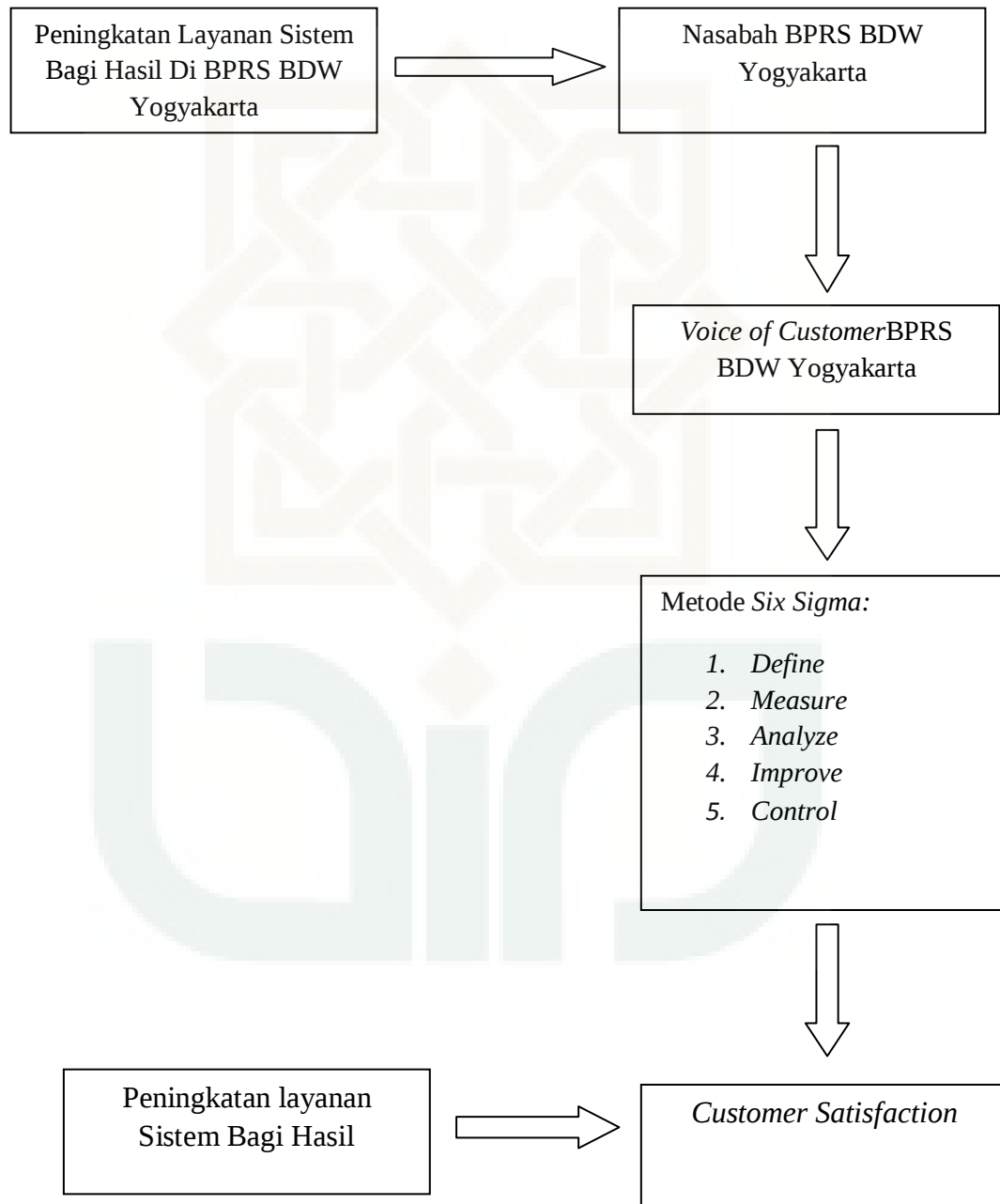
Kamus Bahasa Indonesia online.



Alur Penelitian



Gambar 1.3 Kerangka Konsep Penelitian



Service Performance (Servperf)																										
Responden	Tangibles (bukti fisik)				Mean	Reliability (keandalan)					mean	Responsivenees (daya tanggap)				mean	Assurance (jaminan)				mean	Empathy (perhatian)				mean
	1	2	3	4		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5	4	4,8	4	4	5	5	4,5	4	4	4	5	4,25	5	5	4	5	4,75
2	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,2	4	4	5	4	4,25	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4,5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	4	3	3,25
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,75	2	4	3	2	2,75
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3,6	4	4	3	3	3,5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,5
9	5	5	4	5	4,75	5	4	5	5	4	4,6	5	5	4	4	4,5	5	4	4	5	4,5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25	4	4	3	4	3,75
11	4	4	4	5	4,25	4	5	5	4	4	4,4	3	3	4	5	3,75	5	4	3	5	4,25	3	4	3	3	3,25
12	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4
13	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4,25	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,5	3	5	4	4	4
15	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4
16	4	5	5	4	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,5	4	3	4	4	3,75
17	5	4	5	4	4,5	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,25	3	4	4	4	3,75
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	4	4,5	5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	5	4,25	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25
22	5	4	5	5	4,75	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,25
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,25	3	3	4	4	3,5
24	4	5	5	4	4,5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4,5	4	4	3	3	3,5	4	4	5	4	4,25
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,25	4	5	5	4	4,5
26	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75	3	3	3	3	3
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	4	4,75	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5
31	5	4	4	4	4,25	4	4	4	5	5	4,4	5	5	4	4	4,5	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25
32	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4,4	4	4	3	4	3,75	4	3	3	3	3,25	3	4	4	3	3,5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4,5
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3,4	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	3	3	3	3	3

Responden	Tangibles (bukti fisik)				Mean	Reliability (keandalan)					mean	Responsivenees (daya tanggap)				mean	Assurance (jaminan)				mean	Empathy (perhatian)				mean
	1	2	3	4		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
36	3	4	3	3	3,25	4	3	4	3	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,5	3	3	4	4	3,5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,75
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,5	4	5	5	5	4,75
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,5
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4,4	4	5	5	4	4,5	5	5	5	4	4,75	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3,5	3	5	5	5	4,5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,75	4	4	3	3	3,5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,8	5	4	5	5	4,75	4	5	5	5	4,75	5	5	4	5	4,75
46	5	5	4	4	4,5	5	4	5	4	4	4,4	5	5	5	4	4,75	5	5	4	5	4,75	4	4	5	5	4,5
47	5	5	4	3	4,25	5	4	5	5	4	4,6	4	5	4	4	4,25	4	5	4	5	4,5	2	4	4	4	3,5
48	5	5	4	5	4,75	5	5	5	4	5	4,8	4	5	4	5	4,5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4,75
49	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5	4	4,8	5	5	4	4	4,5	5	5	4	5	4,75	5	5	4	4	4,5
50	5	5	4	4	4,5	5	5	4	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mean	4,36	4,46	4,28	4,2	4,325	4,44	4,16	4,3	4,32	4,24	4,292	4,16	4,26	4,2	4,14	4,19	4,18	4	3,82	4,08	4,02	3,78	4,16	4,1	4,04	4,02
Modus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Frek.	218	223	214	210	216,25	222	208	215	216	212	214,6	208	213	210	207	209,5	209	200	191	204	201	189	208	205	202	201

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Tangible*

Correlations

		Ta1	Ta2	Ta3	Ta4	Total
Ta1	Pearson Correlation	1	,484**	,403**	,443**	,773**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,001	,000
	N	50	50	50	50	50
Ta2	Pearson Correlation	,484**	1	,496**	,227	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,112	,000
	N	50	50	50	50	50
Ta3	Pearson Correlation	,403**	,496**	1	,515**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Ta4	Pearson Correlation	,443**	,227	,515**	1	,746**
	Sig. (2-tailed)	,001	,112	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,773**	,707**	,794**	,746**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	4

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Dimensi *Reliability*

Correlations

		Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Total
Rel1	Pearson Correlation	1	,518**	,583**	,641**	,253	,775**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,077	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Rel2	Pearson Correlation	,518**	1	,643**	,475**	,361**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,010	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Rel3	Pearson Correlation	,583**	,643**	1	,588**	,365**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,009	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Rel4	Pearson Correlation	,641**	,475**	,588**	1	,448**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Rel5	Pearson Correlation	,253	,361**	,365**	,448**	1	,630**
	Sig. (2-tailed)	,077	,010	,009	,001		,000
	N	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,775**	,790**	,825**	,821**	,630**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

Correlations

		Res1	Res2	Res3	Res4	Total
Res1	Pearson Correlation	1	,701**	,482**	,422**	,804**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000
	N	50	50	50	50	50
Res2	Pearson Correlation	,701**	1	,569**	,331*	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,019	,000
	N	50	50	50	50	50
Res3	Pearson Correlation	,482**	,569**	1	,624**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Res4	Pearson Correlation	,422**	,331*	,624**	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,002	,019	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,804**	,797**	,840**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Assurance

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Total
Ass1	Pearson Correlation	1	,644**	,510**	,343*	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,015	,000
	N	50	50	50	50	50
Ass2	Pearson Correlation	,644**	1	,663**	,448**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50
Ass3	Pearson Correlation	,510**	,663**	1	,449**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	50	50	50	50	50
Ass4	Pearson Correlation	,343*	,448**	,449**	1	,708**
	Sig. (2-tailed)	,015	,001	,001		,000
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,765**	,866**	,839**	,708**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Empathy*

Correlations

		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Total
Emp1	Pearson Correlation	1	,530**	,349	,540**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,000	,013	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Emp2	Pearson Correlation	,530**	1	,443**	,501**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Emp3	Pearson Correlation	,349	,443**	1	,778**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,013	,001		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Emp4	Pearson Correlation	,540**	,501**	,778**	1	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,793**	,770**	,770**	,868**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	4

KUESIONER

(NASABAH)

Assalamu'alaikum wr.wb.

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Six Sigma Dalam Peningkatan Layanan Sistem Bagi Hasil Di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta” Di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket di bawah ini.

Bantuan serta partisipasi anda sangat berarti bagi saya dan semoga akan bermanfaat untuk menambah wawasan kita semua, serta akan menjadi amal kebaikan dan diterima Allah SWT atas kerjasama dan kesediannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

I. Karakteristik responden

Petunjuk pengisian: Berilah jawaban beberapa pertanyaan pengantar berikut dengan melingkari salah satu jawaban yang sesuai.

- Nama :
1. Jenis kelamin : L/P
 2. Usia
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. 20-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. Lebih dari 41 tahun
 3. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta
 - c. Mahasiswa / Pelajar
 - d. Lain-lain.....(diisi)
 4. Penghasilan perbulan
 - a. Kurang dari 1.000.000
 - b. 1.000.000 – 3.000.000

- c. 3.000.000 – 5.000.000
- d. Lebih dari 5.000.000
- 5. Lama menjadi nasabah BPRS BDW Yogyakarta
 - a. Kurang dari 6 bulan
 - b. 6 bulan – 1 tahun
 - c. 1 – 2 tahun
 - d. Lebih dari 2 tahun

II. Preferensi anda tentang Kinerja Layanan (Service Performance) di BPRS BDW Yogyakarta

Petunjuk pengisian: Berikan jawaban pernyataan berikut sesuai dengan realita yang anda hadapi dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A.	Tangibles (bukti fisik)					
1.	BPRS BDW Yogyakarta memiliki gedung yang memadai					
2.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta berpenampilan rapi dan memiliki akhlak yang islami					
3	Gedung dan halaman BPRS BDW Yogyakarta selalu dalam kondisi bersih					
4.	BPRS BDW Yogyakarta memiliki ruang pelayanan yang representatif					
B.	Reliability (keandalan)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu melayani nasabah dengan ramah					

2.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu menyelesaikan masalah nasabah terkait program sistem bagi hasil tepat waktu					
3.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu teliti dalam mencatat administrasi nasabah					
4.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu stand by dalam kantor ketika jam kerja					
5.	BPRS BDW Yogyakarta memiliki prosedur pendaftaran yang mudah untuk menjadi nasabah					
C.	Responsiveness (daya tanggap)	SS	S	N	TS	STS
1.	BPRS BDW Yogyakarta selalu melayani nasabah dengan cepat					
2.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh nasabah					
3.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu bersedia menolong nasabah yang sedang kesulitan					
4.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu mendengarkan keluhan nasabah					
D.	Assurance (jaminan)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta mampu menjelaskan informasi kepada nasabah dengan detail dan jelas					
2.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta memiliki pengetahuan yang mumpuni					
3.	BPRS BDW Yogyakarta memiliki karyawan yang cukup, sehingga selalu ada pengganti jika ada yang berhalangan hadir					
4.	Pelayanan yang diberikan oleh BPRS BDW Yogyakarta telah memenuhi kebutuhan pokok nasabah					
E.	Empathy (perhatian)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada nasabah					

2.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta tidak membedakan antara nasabah yang satu dengan lainnya.					
3.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu memberikan perhatian penuh kepada setiap nasabah					
4.	Karyawan BPRS BDW Yogyakarta selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan dan yang diinginkan oleh nasabah					

Sumber :Diadaptasi dari Skripsi Siti Rodiyah (2014).

Contoh Perhitungan Konversi dari Nilai *Yield* ke DPMO dan *Sigma*

1. Contoh perhitungan konversi dan nilai *Yield* ke DPMO

a. Menggunakan Tabel Konversi dan Kalkulator

Nilai *Yield* dimensi *tangible* yaitu 86,40%

$$86,97 \text{ Yield} = 130.300 \text{ DPMO}$$

$$84,13 \text{ Yield} = 158.700 \text{ DPMO}$$

$$86,40 \text{ Yield} =$$

$$\frac{130.300 - y}{y - 158.700} = \frac{86,97 - 86,40}{86,40 - 84,13}$$

$$\frac{130.300 - y}{y - 158.700} = \frac{0,57}{2,27}$$

$$295.781 - 2,27y = 0,57y - 90.459$$

$$295.781 + 90.459 = 0,57y + 2,27y$$

$$386.240 = 2,84 y$$

$$y \text{ (DPMO)} = 136.000$$

b. Menggunakan Microsoft Excel

Rumus fungsinya yaitu $=(\text{persentase Defect}) * 1000000$

Contoh pada dimensi *tangible* yaitu $=(13,60\%) * 1000000$

2. Contoh Perhitungan Konversi dari Nilai DPMO ke Nilai *Sigma*

a. Menggunakan Tabel Konversi dan Kalkulator

Nilai DPMO dimensi tangible yaitu 136.000

$$158.700 \text{ DPMO} = 2,5 \text{ Sigma}$$

$$130.300 \text{ DPMO} = 2,625 \text{ Sigma}$$

$$136.000 \text{ DPMO} =$$

$$\frac{2,5 - y}{y - 2,625} = \frac{158.700 - 136.000}{136.000 - 130.300}$$

$$\frac{2,5 - y}{y - 2,625} = \frac{22700}{5700}$$

$$14.250 - 5700y = 22.700y - 59.587,5$$

$$14.250 + 59.587,5 = 22.700y + 5700y$$

$$73.837,5 = 28.400y$$

$$y (\text{sigma}) = 2,599$$

$$= 2,60$$

b. Menggunakan Microsoft Excel

Rumus fungsinya yaitu =NORMSINV(1-DPMO/1000000)+1,5

Contoh pada dimensi *tangible* yaitu

$$= \text{NORMSINV}(1 - 224000 / 1000000) + 1,5$$

TABEL KONVERSI SIX SIGMA

YIELD (%)	DPMO	SIGMA
6,66	933200	0
8,455	915450	0,125
10,56	894400	0,25
13,03	869700	0,375
15,87	841300	0,5
19,08	809200	0,625
22,66	773400	0,75
26,595	734050	0,875
30,85	691500	1
35,435	645650	1,125
40,13	598700	1,25
45,025	549750	1,375
50	500000	1,5
54,975	450250	1,625
59,87	401300	1,75
64,565	354350	1,875
69,15	308500	2
73,405	265950	2,125
77,34	226600	2,25
80,92	190800	2,375
84,13	158700	2,5
86,97	130300	2,625
89,44	105600	2,75
91,545	84550	2,875
93,32	66800	3
94,79	52100	3,125
95,99	40100	3,25
96,96	30400	3,375
97,73	22700	3,5
98,32	16800	3,625
99,78	12200	3,75
99,12	8800	3,875
99,38	6200	4
99,565	4350	4,125
99,7	3000	4,25
99,795	1050	4,375
99,87	1300	4,5
99,91	900	4,675
99,94	600	4,75
99,96	400	4,875
99,977	230	5

99,982	180	5,125
99,987	130	5,25
99,99767	80	5,365
99,992	30	5,5
99,997	23,35	5,625
99,99833	16,7	5,75
99,999	10,05	5,875
99,99966	3,4	6

Sumber: Pande & P. Hoolp, What Is Six Sigma (New York: Mc Graw Hill, 2002), hlm.

425.

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Mardiyana, Direktur BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta:

1. Apakah tujuan dan sasaran BPRS BDW ?

“Tujuan kita pertama secara syar’i mengimplementasikan sistem keuangan dengan sistem syari’ah, untuk tujuan secara umum kita meningkatkan drajat ekonomi warga sebagai nama kita Bangun Drajat Warga. Kita mencoba menjebatani pengusaha-pengusaha mikro ini dengan cara permodalan. Sasarannya adalah seluruh masyarakat UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) secara umum lingkup Yogyakarta dan sekitarnya.”

2. Apakah Tugas Pokok BPRS BDW ?

“Tugas pokok kita ya sama dengan Undang-undang perbankan syari’ah, yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat dan yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Menghimpun dana ya tebaungan sedangkan menyalurkan dana ya pembiayaan seperti syirkah, murabahah, mudharabah, dan sebagainya.”

3. Adakah asas pengelolaan bagi hasil di BPRS BDW ? Bagaimana penjelasannya?

“Ada, Syirkah sebagaimana nisbah yang di sepakati di awal berapa banding berapa, jadi misalnya deposito 1 tahun 40:60 misalnya 40 untuk kita dan 60 untuk nasabah. Setiap akhir bulan kita hitung nisbahnya berapa hak untuk nasabah dan berapa untuk kita sesuai nisbah. Nisbah ditentukan sesuai dengan volume usaha akan diukur menjadi akumulasi modal dari nasabah, menjadikan penentu nisbah bagi hasil.”

4. Apa sajakah program kerja BPRS BDW Yogyakarta?

“Setiap tahun kita membuat program kerja namanya RKAT meliputi rencana keuangan, operasional, pengembangan, dan rencana sumber daya manusia. Rencana keuangan ya dalam satu tahun kita memiliki kenaikan berapa persen pembiayaan berapa persen tabungan berapa persen, laba berapa persen itu rencana keuangan. Rencana pengembangan ya bisnis kita mendirikan cabang baru dan kantor kas. Kalau rencana operasional adakah yang perlu dievaluasi SOPnya setiap tahun dan adanya pendidikan service excellence. Rencana SDM pun demikian ketika kita akan membuka kantor kas, cabang baru dihitung kira-kira SDM kita tambah ga sih, jadinya kita membuat rekrut seperti butuh 5 teller untuk marketing apa yang dibutuhkan seperti itu.”

5. Apakah metode yang digunakan oleh BPRS Bangun Drajat Warga (BDW)?

“Metode yang kami gunakan banyak, karena kita membidik pasar tidak hanya satu usaha saja jadi ada mikro kecil dan menengah, inipun rupa-rupa kalau usaha ada yang perdagangan ada yang jasa ada yang bisnis. Kalau yang konsuntif ada yang karyawan swasta, PNS dan lain sebagainya. Kalau home industri kita grebeg pasar kalau ada acara, marketing menyampaikan, brosur, demo produk. Ini kita namai menjaring ikan jadi kita tidak tahu berapa saja yang tertarik, mereka datang. Di BPRS BDW menggunakan sistem jemput bola, terdapat juga ATM (Angkat Telepon Moro) hehehhe.

6. Apakah BPRS BDW sudah bersertifikat ISO?

“Kita belum memiliki sertifikat ISO karena kita belum paham apakah BPR itu sudah masuk atau belum. Toh mungkin ada diklat dan ketentuannya kita bisa mengikutinya tetapi saat ini sampai sekarang belum ada yang mensyaratkan kita untuk bersertifikat ISO.”

7. Apakah metode peningkatan kualitas seperti six sigma, bisa diterapkan di BPRS BDW?

“Bisa mbak, karena disini evaluasi di BPRS BDW terdapat juga kolom pengaduan nasabah jadi coustemer service termasuk petugas kami yang selalu menerima pengaduan tentang apa saja. Sistem evaluasi periode, kalau yang tingkat bagian dan devisi perbulan, tapi secara keseluruhan per enam bulan. Tetapi setiap awal bulan selalu ada rapat koordinasi meliputi bagian, devisi, dan keseluruhan evaluasi menyeluruh tentang segala hal seperti pelayanan, keluhan nasabah dan lain-lain.”

8. Apakah BPRS BDW sudah mempunyai Standar Operating Procedure (SOP)?

Bagaimana penjelasanya?

“Kita memiliki SOP, di sini semua ada SOPnya seperti teller melayani itu ada SOPnya satpam membukakan pintu ada SOPnya, seperti memberikan salam dan menawarkan bantuan, mengangkat telepon juga ada SOPnya tapi semua juga harus di evaluasi dari masukan nasabah jadi SOP itu idealnya setiap tahun ada evaluasi. Tetapi kalau menurut kita sudah baik ya sudah tidak perlu diganti atau di evaluasi.”

Wawancara dengan Ibu Nurmi Susanti Bagian Pembukuan dan IT BPRS

Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta :

1. Faktor apa saja yang menghambat pelayanan sistem bagi hasil di BPRS BDW?

“Faktor penghambat untuk kita nasabah banyak sehingga proses bagi hasilnya banyak dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk proses. Tetapi kalau sistem bagi hasil sudah bagus. Sistem yang digunakan sudah bagus karena peralihan sistem itu butuh waktu lama, ketika kita menggunakan sistem sudah oke kita gunakan terus tetapi ketika update terus sistem kita agar lebih bagus.”

2. Bagaimana solusi pemecahan masalah menurut pendapat anda?

“Setiap pagi sampe sore komputer dijalankan sehingga program lemot sehingga harus restart dan refresh komputer sehingga proses bagi hasil dilakukan di malam hari.”

3. Menurut anda, bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk peningkatan sistem bagi hasil?

“Untuk peningkatan sistem bagi hasil pertama memang sistemnya ketika sistemnya tidak memumpuni ya udah kita ganti update yang baru tapi selama nasabah kita banyak dan sistem kita masih baik otomatis kita tetap menggunakan itu bagaimana kita menyampaikan ke nasabahnya itu yang lebih diutamakan. Ketika nasabah datang menanyakan bagi hasilnya kita bisa menyediakan data dengan cepat.”

4. Apakah pembiayaan yang diminati oleh nasabah?

“Kalau di BPRS BDW banyak nasabah melakukan pembiayaan Murabahah, kalau mudharabah dan musyarakah juga diminati tapi tidak sebanyak murabahah. Karena pembiayaan itu juga pasti ada analisis SWOTnya kalau usahanya tidak baik ya kita tidak berani memberikan modal mudharabah dan musyarakah.”

Wawancara dengan nasabah BPRS BDW:

1. Apakah Bank BPRS BDW memberikan informasi terbaru kepada nasabah?

“Selama saya menjadi nasabah di BPRS BDW saya belum pernah mendapatkan informasi terbaru tentang BPRS BDW, entah tentang produk, cabang atau sebagainya. Saya kalau tidak datang dan membaca saya tidak tahu mbak.”

Dokumentasi

1. Foto



Pengisian kuesioner oleh nasabah BPRS BDW



Wawancara dengan Bapak Mardiyana



Wawancara dengan Ibu Nurmi Susanti

PT BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA

REKAPITULASI PEMBIAYAAN

Akad	2013		2014		2015	
	Nasabah	%	Nasabah	%	Nasabah	%
Qardh	2	0,21%	2	0,18%	1	0,08%
Ijarah	28	3,00%	27	2,48%	31	2,57%
Ijarah Multi Jasa	33	3,54%	55	5,06%	52	4,32%
Murabahah	641	68,70%	799	73,51%	890	73,86%
Mudharabah	227	24,33%	192	17,66%	215	17,84%
Musyarakah	2	0,21%	12	1,10%	16	1,33%
JUMLAH	933	100%	1.087	100%	1.205	100%

- a. Slip Pencairan dana untuk pembiayaan (copy) untuk adm.pembiayaan

 BPR SYARI'AH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW)		SLIP PENCAIRAN PEMBIAYAAN	
Tanggal :		Pencairan Tanggal :	
PEMBIAYAAN		PERKIRAAN LAWAN	JUMLAH
NO.RK.			Rp.
Nama BP		Nama BP	
Dalam huruf :			
No. Kode	:	No. PYD	:
Nama	:	Type	:
Alamat	:	Jk. Waktu	:
Pekerjaan	:	Plafond	: Rp.....
Jenis Pembiayaan	:	Profit	: Rp.....
Gol Debitur	:	Jumlah	: Rp.....
Bagian	Maker	Checker	

- b. Slip Pencairan dana untuk pembiayaan (asli) untuk Accounting BDW

 BPR SYARI'AH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW)		SLIP PENCAIRAN PEMBIAYAAN	
Tanggal :		Pencairan Tanggal :	
PEMBIAYAAN		PERKIRAAN LAWAN	JUMLAH
NO.RK.			Rp.
Nama BP		Nama BP	
Dalam huruf :			
No. Kode	:	No. PYD	:
Nama	:	Type	:
Alamat	:	Jk. Waktu	:
Pekerjaan	:	Plafond	: Rp.....
Jenis Pembiayaan	:	Profit	: Rp.....
Gol Debitur	:	Jumlah	: Rp.....
Bagian	Maker	Checker	

c. Slip permohonan pembiayaan untuk bagian Accounting



BPR SYARIAH BDW

Formulir Penarikan



Nomor Rekening :

Nama Pemilik :

Penarikan / Debet Dari : ☐ Deposito ☐ Tabungan ☐ Realisasi Pinjaman ☐

Telah terima uang dari PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga :

Jumlah Penarikan : Rp.

Terbilang :

Keterangan :

Tanggal :

No. :

Tujuan Penggunaan Dana* :

.....

.....

** Penarikan diatas 100 Juta*

.....

.....

Teller

Tanda Tangan dan Nama Terang

d. Formulir Setoran untuk pembelian prangko dan tabungan (asli) untuk nasabah



BPR SYARIAH BDW

Formulir Setoran



BPRS BDW Pusat / Cabang :

Nomor Rekening :

Nama Pemilik :

Jumlah Setoran : Rp.

Terbilang :

Keterangan :

Sumber Dana* :

** Penyetoran di atas 100 Juta*

Tanggal :

No. :

Setoran Untuk : ☐ Deposito ☐ Tabungan ☐ Lainnya

Jenis Setoran : ☐ Tunai ☐ Cek ☐ BG ☐ Transfer

.....

.....

Teller

Tanda Tangan dan Nama Terang

- BPRS BDW

	BPR SYARIAH BDW Formulir Setoran	
BPRS BDW Pusat / Cabang :		
Nomor Rekening		Tanggal :
Nama Pemilik		No.
Jumlah Setoran	Rp.	Setoran Untuk : ☐ Deposito ☐ Tabungan
Terbilang		☐ Lainnya
Keterangan		Jenis Setoran : ☐ Tunai ☐ Cek
Sumber Dana*		☐ BG
		☐ Transfer
*Penyetoran di atas 100 Juta		
Teller		Tanda Tangan dan Nama Terang



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)

Jln. Robert Wolter Monginsidi No. 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Fax. (0274) 367796
Website: bappeda.bantulkab.go.id Webmail: bappeda@bantulkab.go.id

SURAT KETERANGAN/IZIN

Nomor : 070 / Reg / 0901 / S1 / 2016

Menunjuk Surat : Dari : Sekretariat Daerah DIY Nomor : 070/REG/v/675/2/2016
Tanggal : 25 Februari 2016 Perihal : **IJIN PENELITIAN / RISET**

Mengingat : a. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
b. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perijinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;
c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 17 Tahun 2011 tentang Ijin Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktek Lapangan (PL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Bantul.

Diizinkan kepada
Nama : **DEWI IRYAWATI**
P. T / Alamat : **Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

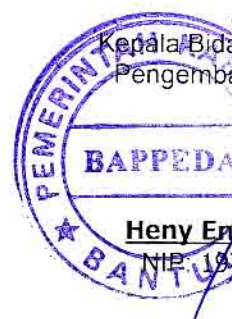
NIP/NIM/No. KTP : **3308066904940004**
Nomor Telp./HP : **085743191365**
Tema/Judul Kegiatan : **ANALISIS SIX SIGMA DALAM PENINGKATAN LAYANAN SISTEM BAGI HASIL DI BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW) YOGYAKARTA**
Lokasi : **BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW) YOGYAKARTA, Jln. Gedongkuning Selatan No 131 Banguntapan Bantul Yogyakarta**
Waktu : **25 Februari 2016 s/d 25 Mei 2016**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan institusi Pemerintah Desa setempat serta dinas atau instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *softcopy* (CD) dan *hardcopy* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan;
5. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;
6. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan; dan
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah.

Dikeluarkan di : B a n t u l
Pada tanggal : 25 Februari 2016

A.n. Kepala,
Kepala Bidang Data Penelitian dan
Pengembangan, u.b. Kasubbid.
Litbang


Heny Endrawati, S.P., M.P.
NIP. 197106081998032004

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Bantul (sebagai laporan)
2. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bantul
3. Direktur BPRS Bangun Drajat Warga Banguntapan
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
5. Yang Bersangkutan (Pemohon)



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/IV/675/2/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DD.I/PN.01.1/378/2016**
Tanggal : **24 FEBRUARI 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **DEWI IRYAWATI** NIP/NIM : **12240032/MD**
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MANAJEMEN DAKWAH , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **ANALISIS SIX SIGMA DALAM PENINGKATAN LAYANAN SISTEM BAGI HASIL DI BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA (BDW) YOGYAKARTA**
Lokasi :
Waktu : **25 FEBRUARI 2016 s/d 25 MEI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal **25 FEBRUARI 2016**

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI BANTUL C.Q BAPPEDA BANTUL
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.848/2015

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Dewi Iryawati
Tempat, dan Tanggal Lahir : Magelang, 29 April 1994
Nomor Induk Mahasiswa : 12240032
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2014/2015 (Angkatan ke-86), di :

Lokasi : Nomporejo
Kecamatan : Galur
Kabupaten/Kota : Kab. Kulonprogo
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juni 2015 s.d. 31 Agustus 2015 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,90 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 09 Oktober 2015





Nomor: UIN.02/R.3/PP.00.9/2753.C/2012

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : DEWI IRYAWATI
NIM : 12240032
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2012/2013

Tanggal 10 s.d. 12 September 2012 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 19 September 2012

an. Rektor

Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



Dr. H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.
NIP. 19600905 198603 1006



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

DEWI IRYAWATI

12240032

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 13 Juni 2014
Ketua



Dr. Sriharini, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Dr. Sriharini, M.Si
NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT

شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.13.1263/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Dewi Iryawati :
تاريخ الميلاد : ٢٩ أبريل ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢ فبراير ٢٠١٦, وحصلت
على درجة :

٥٥	فهم المسموع
٣٩	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٩	فهم المقروء
٤١٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكاكرتا, ٢ فبراير ٢٠١٦
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ág.
رقم التوظيف : ١٩٦٨.٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.15.3169/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Dewi Iryawati**
Date of Birth : **April 29, 1994**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **February 17, 2016** by
Center for Language Development of State Islamic University Sunan
Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	45
Structure & Written Expression	36
Reading Comprehension	41
Total Score	407

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, February 17, 2016
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Dewi Iryawati
 NIM : 12240032
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	80	B
2.	Microsoft Excel	60	C
3.	Microsoft Power Point	75	B
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	78.75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 1 Maret 2016

Kepala PTIPD



Agung Fatwanto, Ph.D.

NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Dewi Iryawati
Tempat/Tgl.Lahir : Magelang, 29 April 1994
Alamat : Sedan Rt 001 Rw 010, Ketunggeng, Dukun,
Magelang, Jawa Tengah.
Nama Ayah : Ri Yanto
Nama Ibu : Tri Is Wati
No HP : 085743191365
E-mail : dewiirya13@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1. TK Pertiwi Ketunggeng | 1999 s.d 2000 |
| 2. SD Ketunggeng 2 | 2000 s.d 2006 |
| 3. SMP Negeri 2 Muntilan | 2006 s.d 2009 |
| 4. SMK YPKK 2 Sleman | 2009 s.d 2012 |