

ABSTRAK

Pembayaran antar bank melalui proses kliring merupakan aktivitas perbankan yang memberikan manfaat besar terutama bagi kalangan usaha. Kemudahan dan kecepatan proses menjadi suatu tuntutan konsumen sebagai bentuk layanan jasa perbankan dewasa ini. Meski transaksi via *Electronic Channel* terus dikembangkan dan dibudayakan, namun transaksi konvensional tetap tidak bisa ditinggalkan karena alasan kemudahan penjadwalan transaksi dan resiko perbankan lainnya.

Dalam penelitian ini dilakukan perbaikan proses kliring yaitu penurunan waktu proses dan mengidentifikasi/memperbaiki potensi terjadinya kegagalan proses kliring dengan pendekatan DMAIC. Adapun proses kliring yang dimaksud meliputi: kliring keluar, tolakan kliring keluar, kliring masuk dan tolakan kliring masuk. Penelitian ini dilakukan di unit kerja Operation Process OCBC NISP yang salah satu tugasnya membidangi keempat proses tersebut.

Dengan melakukan pengukuran, penganalisaan data waktu kliring dan analisa proses dapat diketahui aktivitas yang menjadi titik kritis. Dengan demikian dapat dicari alternatif solusi bagi kelancaran proses kliring ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa permasalahan utama dalam proses kliring di OCBC NISP Jakarta adalah factor *man* dan *machine*. Perbaikan dari sisi *man* lebih diperlukan pada *soft skill* dengan mengadakan *training* dan *coaching* terhadap karyawan. Sedangkan sisi *machine* diperlukan adanya *blue print* system IT dan perbaikan pada *System Maintenance*.

Alternatif solusi di atas dapat diterapkan oleh Bank OCBC NISP agar proses bisnis terkait transaksi kliring dapat berjalan dengan baik. Pada akhirnya kesetiaan nasabah yang bertransaksi di OCBCNISP tetap terjaga.