

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan .....	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penulisan .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	6
2.1 Sejarah Perusahaan .....	6
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	7
2.3 Sumber Daya .....	8
2.4 Tantangan Bisnis .....	10
2.5 Proses Bisnis .....	10
2.5.1 Proses Kliring Keluar .....	11

2.5.2 Proses Tolakan Kliring Keluar .....	14
2.5.3 Proses Kliring Masuk .....	16
2.5.4 Proses Tolakan Kliring Masuk .....	18
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
3.1 Metode Six Sigma .....	22
3.1.1 Konsep Six Sigma .....	23
3.1.2 Strategi Six Sigma .....	23
3.1.3 Metodologi Six Sigma .....	24
3.1.4 Manfaat Six Sigma.....	32
3.1.5 Enam Tema Six Sigma .....	32
3.1.6 Pelanggan, <i>Defect</i> dan Level Sigma.....	35
3.2 <i>Lean Production System</i> .....	36
3.3 Kinerja Individu .....	39
3.3.1 Kepuasan Kerja, Stress dan Disiplin .....	39
3.3.2 Motivasi Kerja .....	41
3.3.3 Kepuasan dan Motivasi .....	44
3.3.4 Teori Keadilan dan Kepuasan Kerja .....	46
3.4 Kinerja Manajemen/Sistem Kerja .....	47
3.4.1 Evaluasi dan Penilaian Kerja .....	47
3.4.2 Manfaat Penilaian Kerja .....	49
3.4.3 Pelatihan dan pengembangan Pegawai Publik .....	49
3.4.4 Pengembangan Karir .....	51
3.4.5 Latihan Pegawai.....	52
3.5 Rerangka Pemikiran .....	55

<b>BAB IV METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....</b>	56
4.1 Objek Penelitian .....	56
4.2 Metode Penyelesaian Masalah .....	56
4.2.1 Metode .....	56
4.2.2 Operasional Variabel..... .....	58
4.2.3 Metode Pengumpulan Data..... .....	59
4.2.4 Populasi dan Sampel .....	59
4.3 Metode Analisis .....	60
<b>BAB V DATA DAN ANALISA .....</b>	62
5.1 Tahap <i>Define</i> .....	62
5.2 Tahap <i>Measure</i> .....	64
5.3 Tahap <i>Analyze</i> .....	74
5.3.1 Analisa Data .....	74
5.3.2 Analisa Proses Kliring Masuk .....	82
5.4 Tahap <i>Improve</i> ..... .....	85
5.4.1 Perbaikan dari Hasil Analisa Data .....	85
5.4.2 Perbaikan dari Hasil Analisa Proses Klrg Masuk .....	86
5.5 Tahap Control .....	86
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	88
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Rekomendasi..... .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	91
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	92