

ABSTRAK

Permasalahan yang dihadapi oleh divisi Desk Collection pada PT. XYZ adalah banyaknya konsumen yang mengalami keterlambatan pembayaran atas pinjaman yang disepakati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab konsumen terlambat pembayaran, strategi penerapan perbaikan untuk konsumen membayar kembali tepat waktu dan mengetahui berapa pencapaian (*sukses rate*) yang diperoleh setelah perbaikan. Upaya perbaikan dilakukan dengan implementasi Six Sigma melalui tahapan DMAIC yaitu Define, measure, Analysis, Improve dan Control dengan menggunakan Diagram pareto, *Fishbone Analysis*, *Why Analysis* dan 5W+1H untuk mengidentifikasi akar permasalahan serta melakukan perbaikan permasalahan tersebut. Hasil penelitian diperoleh dengan implementasi Six Sigma adalah didapatkan akar permasalahan serta strategi penerapan perbaikan sehingga diperoleh adanya peningkatan pencapaian pembayaran (*sukses rate*) yaitu dari 66% sebelum perbaikan menjadi 71% setelah perbaikan, atau peningkatan sebesar 5%. Melalui strategi penerapan perbaikan yang dilakukan diharapkan agar PT.XYZ dapat terus mengurangi resiko konsumen menunggak sehingga didapatkan peningkatan pencapaian sesuai dengan tujuan perusahaan, dan penelitian ini juga membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai penanganan yang efektif dalam mengurangi tunggakan peminjam.

Kata Kunci : *DMAIC, Diagram pareto, Fishbone Analysis, Tunggakan Pinjaman, Why Analysis .*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Problems faced by the Desk Collection division at PT. XYZ is the number of consumers who experience late payments on agreed loans. This research aims to find out the causes of late payments by consumers, strategies for implementing improvements so that consumers pay back on time and find out what achievement (success rate) is obtained after repairs. Improvement efforts were made by implementing Six Sigma through the DMAIC stages, namely Define, Measure, Analysis, Improve and Control using Pareto diagrams, Fishbone Analysis, Why Analysis and 5W+1H to identify the root of the problem and make improvements to the problem. The research results obtained by implementing Six Sigma were that the root of the problem and the strategy for implementing improvements were obtained so that an increase in payment achievement (success rate) was obtained, namely from 66% before the improvement to 71% after the improvement, or an increase of 5%. Through the implementation strategy of the improvements made, it is hoped that PT. XYZ

Keywords: DMAIC, Pareto diagram, Fishbone Analysis, Loan Arrears, Why Analysis

