

## Daftar Isi

	Halaman
Halaman Pengesahan.....	i
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii
<b>Bab I           Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>Bab II           Tinjauan Kepustakaan</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10

2.2	Tinjauan Teoritis.....	12
2.2.1	Bank & Perkreditan.....	12
2.2.1.1	Fungsi dan Tujuan Bank.....	12
2.2.1.2	Pengertian Kredit.....	14
2.2.2	Proses Bisnis.....	14
2.2.2.1	Business Process Management.....	18
2.2.2.2	Process Improvement.....	23
2.2.2.3	Workflow Driven Methodology.....	25
2.2.2.4	Framing the Process.....	26
2.2.2.5	Tools for Process Improvement.....	29
2.2.2.6	Value Added Analysis.....	32
2.2.2.6.1	Value Classification.....	32
2.2.2.6.2	Waste Elimination.....	34
2.2.2.7	Root Cause Analysis.....	35
2.2.2.7.1	Cause Effect Diagram.....	37
2.2.2.8	Evaluasi Proses Bisnis.....	39
2.2	Research Question.....	48
2.3	Kerangka Berpikir.....	49
<b>Bab III</b>	<b>Metode Penelitian</b>	
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	50

3.2.	Obyek Penelitian.....	51
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	51
3.4	Prosedur Pengumpulan Data.....	55
3.5	Teknik Analisis Data.....	56
3.6	Uji Kualitas Data.....	57

#### **Bab IV      Gambaran Umum Subyek dan Objek Penelitian**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.1.1	Riwayat Singkat Bank X.....	59
4.1.2	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan.....	62
4.1.3	Bidang Usaha.....	65
4.1.4	Segmentasi Commercial.....	68
4.1.4.1	Unit Kerja Pengelola.....	69
4.1.4.2	Unit Kerja Terlibat.....	71
4.2	Gambaran Obyek Penelitian.....	74
4.2.1	CBC Bank X Surabaya.....	74

#### **Bab V      Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian**

5.1	Pemahaman Tujuan Bisnis.....	80
5.2	Pemahaman Proses .....	82
5.2.1	Identifikasi dan Pemahaman proses Bisnis Saat Ini.....	82
5.2.2	Diagram Pareto.....	88

5.2.3	Customers Need Analysis.....	94
5.2.4	Diagram Proses As-Is.....	96
5.3	Analisis.....	104
5.3.1	Analisis Cause & Effect Diagram.....	104
5.3.2	Penilaian Atas Faktor Enabler.....	109
5.3.3	Analisa Value Added.....	111
5.4	Perbaikan Proses.....	114
5.4.1	Diagram To-Be.....	114
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan dan Saran</b>	
6.1	Kesimpulan.....	130
6.2	Saran.....	132
	<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>136</b>
	<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Proses Perpanjangan Kredit CBC Bank X.....	4
Tabel 1.2	Proses Kredit Baru CBC Bank X .....	4
Tabel 1.3	Perbandingan Proses Kredit .....	4
Tabel 3.1	Kebutuhan Data.....	54
Tabel 4.1	Pencapaian Target Tahun 2013.....	75
Tabel 4.2	Pencapaian Kinerja Tahun 2011 - Tahun 2013.....	76
Tabel 5.1	Jumlah Keluhan 5 Tertinggi Tahun 2012- 2013.....	90
Tabel 5.2	Lamanya Waktu Aktivitas Pemrosesan Kredit .....	92
Tabel 5.3	Kebutuhan Konsumen.....	95
Tabel 5.4	Penilaian Faktor Enabler dan Potensi Solusinya.....	108
Tabel 5.5	Klasifikasi Aktivitas Dalam Proses Kredit.....	113
Tabel 5.6	Analisis Atas Aktivitas yang Tidak Memberikan Nilai Tambah .....	115
Tabel 5.7	Analisis Atas Aktivitas Business Value-Adding.....	116
Tabel 5.8	Analisa Perbandingan Cycle Time Pada Proses As Is dan Proses To-Be (hari kerja).....	125
Tabel 5.10	Perbedaan Waktu Aktivitas Bank, X, A, B, C.....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Proses Bisnis (Reseller).....	16
Gambar 2.2	Model Proses Bisnis (Buyer).....	16
Gambar 2.3	Process Area, Business Process & Subprocess.....	17
Gambar 2.4	BPM Life Cycle.....	19
Gambar 2.5	Three Phase Project Methodology .....	25
Gambar 2.6	Process Framing .....	27
Gambar 2.7	An enabler-based framework .....	45
Gambar 2.8	Kerangka Berpikir Penelitian .....	49
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank X Commercial Banking Surabaya Basuki Rahmat.....	74
Gambar 5.1	Diagram Dasar Proses Pengajuan Kredit Komersial.....	83
Gambar 5.2	Stakeholder Diagram Untuk Proses Kredit Komersial.....	84
Gambar 5.3	Process Framing.....	86
Gambar 5.4	Proses Versus Struktur Organisasi.....	86
Gambar 5.5	Diagram Pareto Jenis Keluhan Nasabah.....	91
Gambar 5.6	Diagram Pareto Lamanya Waktu Proses Pada Aktivitas Proses Kredit.....	93
Gambar 5.7	Diagram Proses As-Is Proses Kredit.....	96
Gambar 5.8	Diagram Cause and Effect Proses Kredit.....	106
Gambar 5.9	Diagram To-Be Proses Kredit.....	118

## DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara dengan Interviews 1

Transkrip Wawancara dengan Interviews 2

Transkrip Wawancara dengan Interviews 3

Transkrip Wawancara dengan Interviews 4

Transkrip Wawancara dengan Interviews 5

Transkrip Wawancara dengan Interviews 6

Transkrip Wawancara dengan Interviews 7

