

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari kekurangan dari proses bisnis di Commercial Banking Center Bank X Surabaya dan untuk mempercepat *cycle time* proses bisnis melalui desain ulang proses yang menghilangkan hambatan dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini meneliti proses bisnis dengan menggunakan metodologi studi kasus. Pengumpulan data primer melalui wawancara individu, *focus group* dan data sekunder dari investigasi dokumen perusahaan dan observasi proses bisnis yang ada. Analisis menggunakan *Process Flow Diagram*, *Cause & Effect Diagram*, *Value Added Analysis* dan *Flow Analysis* untuk menganalisa *process enabler* dan untuk meningkatkan serta mendesain ulang proses yang ada. Penelitian ini menemukan bahwa proses bisnis di Commercial Banking Center Bank X Surabaya membutuhkan sekitar 48,85 hari untuk menyelesaikan dari proses permohonan sampai dengan pencairan kredit. Kemudian dilakukan desain *To-Be* proses bisnis terhadap proses bisnis yang ada. Proses yang diusulkan mengurangi waktu proses yang ada dan waktu siklus yang terhitung adalah 30,05 hari. Proses bisnis yang diusulkan mengurangi waktu siklus secara efektif dan menggunakan sumber daya organisasi secara efisien untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Kata Kunci : Perbaikan Proses Bisnis, Alur Proses, Process Enabler, Commercial Banking Center

ABSTRACT

This paper aims to study the shortcomings of the business process of commercial banking center at the Bank X Surabaya and to fasten cycle time business process through redesigning the process that eliminates bottlenecks and improves service quality. The research investigates real-life business process using case study methodology. It collects primary data through interviews of individuals, focus groups and secondary data from the investigation of company documents and observation through existing business process. It then uses Process Flow Diagram, Cause & Effect Diagram, Value Added Analysis and Flow Analysis to analyse process enabler and to improve and redesign the existing process. The research identifies that the business process of the commercial banking center at Bank X is unnecessarily lengthy and requires approximately 48,85 days to complete from proposal processing to loan disbursement. It then designs a to-be business process for the same business function. The proposed process reduces the time of the existing process and calculated cycle time is 30,05 days. The proposed business process reduces the cycle time effectively and uses the organisational resources efficiently to achieve better customer satisfaction.

Keywords : Business process improvement, Process flow, Process Enabler, Commercial Banking Center