

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Remittance.....	10
2.1.1 Hubungan Bank.....	10
2.1.2 Media Pengiriman IR	12
2.1.3 Metode Pengiriman IR	12
2.2 Manajemen Proses.....	14
2.2.1 Analisis dan Desain Proses	15
2.3 FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>)	16
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.3 Instrumen Penelitian.....	27

3.3.1	Daftar Pertanyaan untuk Focus Group Discussion	27
3.3.2	Daftar Pertanyaan untuk Wawancara	28
3.4	Metoda Analisis Data	28
3.5	Profil Perusahaan	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Proses pembayaran layanan IR pada PT Bank "X"	31
4.1.1	Proses Pembayaran Layanan IR Secara STP	35
4.1.2	Proses Pembayaran Layanan IR Secara Manual	38
4.2	Proses IR 24/7	40
4.3	Kegagalan sistem potensial	45
4.3.1	Penghitungan Nilai <i>Severity</i> , <i>Occurrence</i> , dan <i>Detection</i>	48
4.3.2	Penghitungan Nilai RPN	59
4.4	Pembahasan	63
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Simpulan	66
5.2	Implikasi	67
5.2.1	Implikasi Teoritis	67
5.2.2	Implikasi bagi organisasi	68
5.3	Keterbatasan	68
5.4	Saran	69
	Daftar Pustaka	70
	Lampiran	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Remitansi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Menurut Wilayah Penempatan	2
Tabel 1.2 Remitansi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Menurut Negara Penempatan	2
Tabel 1.3 Negara Asal Kiriman Uang PT Bank "X"	5
Tabel 2.1 Kriteria dan Peringkat <i>Severity</i>	19
Tabel 2.2 Kriteria dan Peringkat <i>Occurrence</i>	20
Tabel 2.3 Kriteria dan Peringkat <i>Detection</i>	21
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	26
Tabel 4.1 Pembayaran Otomatis tahun 2022	38
Tabel 4.2 Pembayaran Manual Bulan Januari – Desember 2022	40
Tabel 4.3 Hasil diskusi dengan unit kerja terkait (FGD)	41
Tabel 4.4 Kegagalan Sistem Potensial	47
Tabel 4.5 Kriteria dan Peringkat <i>Severity</i> di Bank "X"	48
Tabel 4.6 Kriteria dan Peringkat <i>Occurrence</i> di Bank "X"	49
Tabel 4.7 Kriteria dan Peringkat <i>Detection</i> di Bank "X"	49
Tabel 4.8 Jumlah Transaksi IR yang Masuk Daftar Hitam.....	52
Tabel 4.9 Jumlah Transaksi IR yang Belum Memiliki Penyelesaian Dana.....	54
Tabel 4.10 Jumlah Transaksi IR Berdasarkan Tujuan Pembayaran	58
Tabel 4.11 Nilai RPN dari Efek Kegagalan Sistem Pembayaran IR 24/7	60
Tabel 4.12 Potensi kegagalan tindaklanjut.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Pareto Peringkat Mode Kegagalan	22
Gambar 4.1 Alur proses aplikasi pembayaran IR	32
Gambar 4.2 Proses Pembayaran Layanan IR	36
Gambar 4.3 Proses Pembayaran Manual Layanan IR	39
Gambar 4.4 Skenario Waktu Layanan IR 24/7	43
Gambar 4.5 Alur Proses Pembayaran IR 24/7	44

DAFTAR RUMUS

Rumus (1) Risk Priority Number (RPN).....	22
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 USULAN PERBAIKAN.....	71
LAMPIRAN 2 TRANSKRIP FGD.....	72
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA.....	78