

ABSTRACT

This thesis is based on an internship experience and explores the critical domain of Service Level Agreements (SLAs) within the Cash Management Division of Bank Central Asia. Cash management is crucial to the operation of any institution, and the efficiency of SLA provides understanding to ensure the services' effectiveness. This study's main aim is to identify the inefficiencies in the overall operations of the division in giving their services, as well as to propose strategic improvements with rational considerations to the current constraints faced by the division.

Karya tulis ini didasari dari pengalaman magang dan menelusuri medan dari *Service Level Agreements* (SLAs) dalam Divisi Cash Management di Bank Central Asia. Sebagai latar belakang, *cash management* terbukti untuk menjadi suatu hal yang krusial dalam menjalankan operasional dari semua institusi, dan tingkat efisiensi dari SLAs memberikan pemahaman untuk dapat mendapatkan keyakinan mengenai keefektifitasan suatu layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi adanya inefisiensi dalam operasional secara keseluruhan dalam divisi dalam memberikan layanan mereka, disertai dengan mengusulkan peningkatan yang strategis dengan pertimbangan yang rasional berkaitan dengan kendala yang sekarang tengah dihadapi oleh divisi yang berkaitan.

Key words: internship, SLAs, service level agreements, cash management