

Daftar Isi

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
Lembar Pernyataan	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran	viii
Intisari.....	ix
Abstract.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Operasional Kredit	13
2.2 Strategi Perusahaan	16
2.3 Business Process Improvement.....	17
2.4 Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard	21
2.5 <i>Critical Success Factors</i> dalam <i>Business Process Improvement</i>	26
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.1.1. Tempat Penelitian	33

3.1.2. Data Penelitian	33
3.1.3. Metode Pengumpulan Data	35
3.1.3. Instrumen Penelitian	36
3.1.5. Metode Analisis Data.....	37
3.2. Profil Perusahaan	42
3.2.1 Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Tbk).....	44
3.2.2 Struktur Organisasi	48
3.2.3 Strategi Perusahaan PT BNI (Persero) Tbk	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 <i>Business Process Improvement</i> Alur Kerja <i>Credit Operations</i> pasca NWOW.....	51
4.1.1 <i>Retail Credit Operations</i>	52
4.2 Evaluasi Penerapan <i>Business Process Improvement</i> Alur Kerja Operasional Kredit melalui <i>Balanced Scorecard</i>	63
4.2.1 Perspektif Customer	64
4.2.2 Perspektif <i>Learning & Growth</i>	66
4.2.3 Perspektif <i>Internal Business Process</i>	69
4.2.4 Perspektif <i>Financial</i>	71
4.3 Evaluasi Penerapan <i>Key Factors</i> BPI Alur Kerja Operasional Kredit.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 SIMPULAN	87
5.2 SARAN	88
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN	89
5.4 SARAN	89
Daftar Pustaka.....	91
Lampiran 1: Instrumen Wawancara 1	92