



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki efisiensi proses pembukaan rekening baru secara *online* di Bank XYZ menggunakan metode *value stream mapping*. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat mengidentifikasi langkah-langkah yang menyebabkan pemborosan waktu, memetakan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Perusahaan diharapkan dapat melakukan evaluasi untuk perbaikan kedepannya dengan perbaikan proses dan teknologi sehingga proses pembukaan rekening lebih cepat, efektif, dan efisien.

Peneliti menggunakan metode *value stream mapping* untuk mengetahui pemborosan yang terjadi lalu membuat *current state mapping* sehingga dapat tergambar aktivitas yang terjadi yang memberikan nilai tambah, tidak memberikan nilai tambah, dan dibutuhkan namun tidak memberikan nilai tambah. Kemudian, peneliti menggunakan *waste relationship matrix* untuk mengetahui keterkaitan hubungan antara pemborosan satu dengan pemborosan lainnya sehingga dapat dilakukan analisa untuk akhirnya dapat dibuatkan *future state mapping*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi pemborosan yang signifikan yaitu *waiting*, *unclear communication*, dan *overprocessing*. Implementasi usulan perbaikan berhasil mengurangi total waktu siklus sebesar 18,82% (79,4 detik), dengan peningkatan *value-added rate* terbesar hingga 14,59%. Rekomendasi meliputi optimalisasi sistem verifikasi, pengurangan langkah proses yang berlebihan, dan peningkatan komunikasi melalui fitur interaktif dan panduan visual. Penelitian ini memberikan kontribusi akademis berupa model analisis pemborosan di sektor perbankan dan manfaat praktis bagi Bank XYZ untuk meningkatkan pengalaman pelanggan melalui proses yang lebih efisien.

**Kata Kunci:** *Value Stream Mapping, Waste Assessment Model, Bank XYZ*



## ABSTRACT

*This study aims to enhance the efficiency of the online new account opening process at Bank XYZ using the value stream mapping (VSM) method. The research seeks to identify steps causing time waste, map non-value-added activities, and provide recommendations for improvement. The findings are expected to guide the company in evaluating and refining its processes and technology to make account opening faster, more effective, and efficient.*

*The researcher utilized the VSM method to identify inefficiencies, creating a current state map to visualize activities that add value, do not add value, or are necessary but non-value-adding. Furthermore, a waste relationship matrix was applied to examine the interconnections among different types of waste, facilitating analysis for developing a future state map.*

*The results revealed significant types of waste, including waiting, unclear communication, and overprocessing. Implementing the proposed improvements successfully reduced the total cycle time by 18.82% (79.4 seconds) and achieved a maximum increase in the value-added rate of 14.59%. Recommendations included optimizing the verification system, eliminating redundant steps, and enhancing communication through interactive features and visual guides. This research contributes academically by presenting a waste analysis model for the banking sector and offers practical benefits for Bank XYZ to improve customer experience through more efficient processes.*

**Keywords:** *Value Stream Mapping, Waste Assessment Model, Bank XYZ*