

INTISARI

Bank XYZ adalah perusahaan dalam bidang perbankan. Untuk meningkatkan daya saing bank XYZ selalu meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya *Service Level Agreement* (SLA) pemrosesan transaksinya. *Trade Processing Centre* (TPC) adalah suatu unit/ kelompok dibawah Divisi Internasional yang dibentuk sejak 2004 untuk memproses transaksi *trade finance* seluruh cabang bank XYZ di Indonesia. TPC menggunakan ISO 9001:2008 dalam menerapkan SLA atau waktu standar untuk memproses transaksi *trade finance* selama 3 jam. Tapi sesuai hasil laporan transaksi April-Juni 2016 SLA internal tersebut belum bisa dipenuhi dan lebih dari 3 jam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu standar yang ideal dengan metode *time study* pada pemrosesan transaksi impor di *Trade Processing Centre* (TPC) Bank XYZ dan menganalisis hambatan pemrosesan transaksi impor di *Trade Processing Centre* (TPC) dalam mencapai SLA *internal* dengan metode *fishbone diagram*. Hasil dari metode *time study* adalah waktu standar yang dapat dijadikan perbandingan dengan SLA *internal* yang sudah ditetapkan, sedangkan metode *fishbone diagram* akan menganalisis sumber masalah dan hambatan yang dihadapi *Trade Processing Centre* dalam memenuhi waktu standarnya.

Berdasarkan hasil metode *time study* waktu standar yang dihasilkan adalah 2 jam 50 menit 50 detik hal ini menunjukkan bahwa SLA *internal* yang ditetapkan sudah cukup untuk memproses transaksi impor. Berdasarkan metode *fishbone diagram* sumber masalah yang paling sering berasal dari *material* dan hambatan masalah yang paling sering adalah transaksi *overload*.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan review SLA internal bank XYZ dan perbaikan untuk meningkatkan kecepatan waktu proses transaksi impor agar sesuai dengan waktu standar. Bank XYZ disarankan menambah jumlah tenaga kerja agar karyawan *Trade Processing Centre* tidak kelebihan beban kerja (transaksi *overload*) dan dapat memenuhi waktu standar yang ditetapkan.

Kata kunci: *Service Level Agreement* (SLA), waktu standar, hambatan, metode *time study*, metode *fishbone diagram*

ABSTRACT

Bank XYZ is a company in banking industry. For improving power in banking competition bank XYZ always improving their service especially for Service Level Agreement (SLA). Trade Processing Centre (TPC) is a unit under International Division and establish since 2004 to processing trade finance transactions for all branch bank XYZ in Indonesia. TPC using ISO 9001:2008 setting SLA or standard time for processing trade finance transactions is 3 hours. But in the fact based on the report April-June 2016 TPC has not meet the internal SLA and over 3 hours.

This study for evaluation the ideal standar time with time study method for processing import transactions in Trade Processing Centre bank XYZ and analyze obstacles Trade Processing Centre to meet the internal SLA with fishbone diagram. The result from time study method is standard time which is can compared to SLA internal, meanwhile fishbone diagram will analyze the problem faced by Trade Processing Centre for meet the SLA.

From the result time study method, standard time for processing import transaction bank XYZ is 2 hours 50 minutes and 50 seconds, this showing that internal SLA from ISO 9001:2008 is adequate for as standard time processing import transaction. From the result fishbone diagram, the main problem is from material and the most obstacle is transaction overload.

The results of this study can review the internal SLA bank XYZ and improving the time processing import transaction so it can meet the standard time. Bank XYZ should increase the number of employee Trade Processing Centre so the employee doesn't overwork/transaction overload and can meet the standard time that has been setting.

Keywords: Service Level Agreement (SLA), standard time, obstacles, time study, fishbone diagram