

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Batasan Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Perdagangan Internasional.....	11
2.2 Trade Finance .....	12
2.3 Letter of Credit (L/C) .....	13
2.4 Service Level Agreement .....	14
2.5 Pengukuran Kerja ( <i>Work Measurement</i> ) .....	15

2.6	Metode Time Study .....	22
2.6.1	Langkah-langkah Pelaksanaan Pengukuran Metode <i>Time Study</i> .....	23
2.6.2	Cara Pengukuran Kerja Langsung dengan Metode <i>Time Study</i> .....	24
2.6.3	Menghitung Waktu Rata-rata Pengamatan .....	25
2.6.4	Uji Kecukupan Data .....	26
2.6.5	Uji Keseragaman Data .....	29
2.6.6	Menentukan <i>Rating</i> Kerja .....	30
2.6.7	Menentukan Waktu Normal.....	35
2.6.8	Menentukan <i>Allowence</i> .....	36
2.6.9	Menentukan Waktu Standar .....	38
2.7	Fishbone Diagram .....	40
BAB III	.....	42
METODE PENELITIAN	.....	42
3.1	Jenis Penelitian .....	42
3.2	Rancangan Penelitian .....	42
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	44
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5	Definisi Operasional.....	46
3.6	Populasi dan Sampel .....	47
3.7	Instrumen Penelitian.....	48
3.8	Metode Analisis.....	49
3.8.1	Metode Time Study.....	50

3.8.2	Metode Fishbone Diagram .....	54
3.9	Gambaran Umum Perusahaan .....	55
3.9.1	TPC (Trade Processing Center) .....	57
3.9.2	Transaksi Impor .....	60
3.9.3	Proses dan Jam Kerja Trade Processing Centre .....	63
ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN .....		64
4.1	Analisis Waktu Standar dengan <i>Time Study</i> .....	64
4.1.1	Memilih Pekerjaan dan Membagi Elemen Kerja .....	64
4.1.2	Menentukan Jumlah Pengamatan Awal dan Mencari Rata-rata .....	69
4.1.3	Uji Kecukupan Data .....	70
4.1.4	Uji Keseragaman Data .....	72
4.1.5	Menghitung Waktu Rata-rata .....	74
4.1.6	Menentukan <i>Rating</i> Kerja .....	74
4.1.7	Menghitung Waktu Normal .....	81
4.1.8	Menghitung <i>Allowance Time</i> .....	82
4.1.9	Menghitung Waktu Standar .....	85
4.2	Analisis Waktu Standar .....	88
4.3	Analisis Hambatan TPC dalam Mencapai SLA-nya dengan Menggunakan <i>Fishbone Diagram</i> .....	90

4.3.1	Material .....	90
4.3.2	Man .....	93
4.3.3	Machine/ Equipment .....	96
4.3.4	Methods.....	97
4.4	Analisis Beban Kerja.....	103
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....		109
LAMPIRAN.....		111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1-1 Data waktu proses di setiap TPC .....	5
Tabel 2-1 Rating factor dengan Sistem Westinghouse .....	33
Tabel 2-2 Perhitungan Rating dengan Sistem Westinghouse .....	34
Tabel 4-1 Perhitungan waktu rata .....	69
Tabel 4-2 Waktu proses transaksi impor periode Jan-Juni 2016 .....	71
Tabel 4-3 Uji Keseragaman Data .....	73
Tabel 4-4 Perhitungan Waktu Rata-Rata .....	74
Tabel 4-5 <i>Jobdesk</i> Operator Trade Processsing Centre bank XYZ .....	75
Tabel 4-6 Perhitungan Rating Analisis .....	80
Tabel 4-7 Perhitungan Rating Pengelola .....	81
Tabel 4-8 Perhitungan Waktu Normal .....	81
Tabel 4-9 Perhitungan <i>Allowance Factor</i> .....	84
Tabel 4-10 Perhitungan Waktu Standar .....	85
Tabel 4-11 Perhitungan Waktu Standar .....	87
Tabel 4-12 Jumlah data transaksi periode Januari –Juni 2016 yang melebihi SLA .....	88
Tabel 4-13 Perhitungan Kebutuhan Pegawai <i>Trade Processing Centre</i> bank XYZ .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-2 Kurva distribusi normal .....	28
Gambar 2-3 Komposisi Waktu Standar .....	39
Gambar 2-4 Contoh fishbone diagram.....	41
Gambar 3-1 Rancangan Penelitian.....	43
Gambar 3-2 Workflow Metode Analisis.....	49
Gambar 3-3 Struktur Organisasi Divisi Internasional.....	57
Gambar 3-4 Hubungan TPC dengan Cabang.....	58
Gambar 3-5 Jenjang Jabatan Trade Processing Centre .....	59
Gambar 3-6 Jenjang Jabatan Kelompok TPC .....	60
Gambar 4-1 <i>Workflow</i> Pemrosesan Transaksi Impor <i>Trade Processing Centre</i> bank XYZ.....	65
Gambar 4-2 <i>Layout Workdesk Trade Processing Centre</i> bank XYZ .....	79
Gambar 4-3 <i>Pareto Chart</i> transaksi diluar waktu standar periode Jan-Juni 2016	89
Gambar 4-4 Hasil Analisis <i>Fishbone Diagram</i> .....	100
Gambar 4-5 <i>Piechart</i> transaksi di luar SLA berdasarkan sumber masalah .....	101
Gambar 4-6 <i>Piechart</i> transaksi di luar SLA berdasarkan faktor Material .....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data (N) Awal transaksi impor Januari – Juni 2016 .....	111
Lampiran 2 <i>Scatter Diagram</i> Uji Keseragaman Data Tahap 1 .....	115
Lampiran 3 <i>Scatter Diagram</i> Uji Keseragaman Data Tahap 2 .....	115
Lampiran 4 <i>Scatter Diagram</i> Uji Keseragaman Data Tahap 3 .....	116
Lampiran 5 <i>Scatter Diagram</i> Uji Keseragaman Data Tahap 4 .....	116
Lampiran 6 <i>Scatter Diagram</i> Uji Keseragaman Data Tahap 5 .....	117
Lampiran 7 Sampling Data Transaksi diluar SLA internal.....	118