UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pemetaan SIPOC dan Fishbone Diagram pada Proses Bisnis End-to-End Berbasis Lean Waste dalam Mendukung Strategic Operations Fungsi Regulatory Reporting
Rahmadani Sahri, Rika Fatimah, P.L., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan *SIPOC* dan *Fishbone Diagram* proses bisnis *end-to-end* yang mendukung fungsi *regulatory reporting* pada Direktorat Operasional dan Teknologi pada PT Bank X, mengidentifikasi sumber inefisiensi, berbasis *lean waste* untuk mendukung peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas data pelaporan regulator. *Regulatory reporting* merupakan proses yang sangat penting dalam industri perbankan karena berkaitan langsung dengan kepatuhan terhadap regulator, akurasi informasi, serta tata kelola perusahaan yang baik. Namun, kompleksitas proses, keterbatasan integrasi sistem, aktivitas manual, *rework*, dan ketergantungan pada sumber daya manusia masih menjadi tantangan dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *regulatory reporting* masih menghadapi berbagai sumber inefisiensi, terutama berupa *waiting, rework, unnecessary prosesing, data quality issue,* serta keterbatasan integrasi data antar sistem. Temuan juga menunjukkan bahwa fungsi *regulatory reporting* tidak dapat dipisahkan dari kualitas proses bisnis pada *upstream* dan *middle* proses. Oleh karena itu, perbaikan tidak cukup dilakukan pada tahap pelaporan saja, tetapi harus mencakup penguatan tata kelola data, integrasi proses digital *end-to-end*, standardisasi proses, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan kualitas dan kapabilitas data.

Kata Kunci: *lean operations*, *strategic operations*, *regulatory reporting*, efisiensi operasional, *data quality management*, perbankan.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pemetaan SIPOC dan Fishbone Diagram pada Proses Bisnis End-to-End Berbasis Lean Waste dalam Mendukung Strategic Operations Fungsi Regulatory Reporting
Rahmadani Sahri, Rika Fatimah, P.L., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to map the end-to-end business processes supporting the regulatory reporting function within the Operations and Technology Directorate of PT Bank X using the SIPOC model and Fishbone Diagram, and to identify sources of inefficiency and lean waste to improve the effectiveness, operational efficiency, and data quality of regulatory reporting. Regulatory reporting is essential to ensure regulatory compliance, information accuracy, and sound corporate governance, yet its implementation is challenged by complex processes, limited system integration, manual activities, rework, and dependence on human resources. This study adopted a descriptive qualitative case study approach using observations, in-depth interviews, and document analysis. The findings indicate that the regulatory reporting process is mainly affected by waiting, rework, unnecessary processing, data quality issues, and limited system integration. The study also shows that reporting quality depends on the effectiveness of upstream and middle business processes. Therefore, improving regulatory reporting requires stronger data governance, end-to-end process integration, process standardization, human resource capability development, and continuous improvement of data quality.

Keywords: lean operations, strategic operations, regulatory reporting, operational efficiency, data quality management, banking.