

INTISARI

Dalam mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas, perusahaan jasa seperti perbankan perlu memiliki standar pelayanan bagi nasabahnya. Pada proses pengajuan kredit bagi nasabah/calon debitur perorangan diimplementasikan standar pelayanan *Service Level Agreement* (SLA).

Pada penelitian ini akan dibahas mengenai kajian penerapan *Service Level Agreement* (SLA) apakah dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar pelayanan *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan. Penelitian dan pembahasan dibatasi dan difokuskan hanya pada Direktorat Konsumer Cabang Jakarta dan proses kredit selain divisi bisnis kartu.

Kajian dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian implementasi *Service Level Agreement* (SLA) selama 9 bulan dengan menggunakan alat bantu E-Flow, kemudian dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan analisis kualitatif dilakukan sebagai pendukung analisis kuantitatif dengan menggunakan "*Service Level Agreement Framework*" dari Kemal Arnaz (2007). 30 responden dilibatkan dalam penelitian ini, yaitu manajemen Direktorat Konsumer Bank X dan satuan unit kerja proses persetujuan kredit konsumen.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa, implementasi *Service Level Agreement* (SLA) untuk beberapa produk kredit, seperti KPM dan Back to Back sudah sesuai dengan standar dan pencapaian yang ditetapkan pada tahun 2008. Sementara untuk produk kredit KPR dan KSG, pencapaian implementasi *Service Level Agreement* (SLA) belum sesuai dengan standar dikarenakan oleh adanya salah satu fungsi dalam proses kredit yang membutuhkan waktu cukup lama

Kata Kunci : *Proses Kredit Konsumer, Service Level Agreement, E-Flow*

ABSTRACT

To create a first-rate quality in service, banking as one of service companies need to have a standardized service for its customer. Service Level Agreement implied as a standard service in the process of proposing a credit.

This research will analyze about the implementation of Service Level Agreement (SLA) has the realization accomplished with the standardized service which has been decided as Service Level Agreement. Research and study is limited and focus only to Consumer Department , Jakarta branch and credit process except card division.

This study has been done using descriptive analysis approach. Quantitative analysis was used to evaluate the implementation of SLA for 9 months using the tools called E-Flow to be compared with the standardized service. Qualitative analysis was used as a proponent for quantitative analysis using Service Level Agreement Framework from Kemal Arnaz (2007). 30 respondents involved in this project, namely Consumer Dept of Bank X and the approval unit of consumer credit.

Briefly the conclusion of this analysis, SLA for some credit product such as KPM and Back to Back has already complied with the standard and achievement which have been decided in 2008. Meanwhile, for KPR and KSG, the implementation has not complied yet with the standard due to the quite a long time needed for the credit process.

Keywords: Credit consumer process, Service Level agreement, E-Flow