

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
INTISARI	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Bank	7
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.3. Jasa	11

2.4. Kredit	14
2.4.1. Peranan Kredit dalam Kegiatan Usaha Bank	15
2.4.2. Proses Persetujuan Kredit Direktorat Konsumer	16
2.5. Service Level Agreement (SLA)	20
2.5.1. Tujuan Penerapan Service Level Agreement (SLA)	24
2.5.2. Penerapan Service Level Agreement (SLA) Pada Bank X	24
2.5.3. Kualitas Pelayanan Pada Bank X	26
2.6. Alur Proses Kredit Direktorat Konsumer	28
2.7. Struktur Kredit Direktorat Konsumer	31
2.7.1. Kredit Pemilikan Rumah/Mobil (KPR/KPM)	32
2.7.2. Kredit Serba Guna	38
2.7.3. Kredit Back to Back	44
2.8. E-Flow	46
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	48
3.2. Definisi Operasional	49
3.2.1. Service Level Agreement (SLA)	49
3.3. Desain Pengumpulan Data	50
3.3.1. Sumber Data	50
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	51
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Kualitas Pelayanan	54



4.2. Kajian Implementasi Service Level Agreement (SLA)56

4.2.1. Deskripsi Pelayanan56

4.2.2. Standarisasi Pelayanan59

4.2.3. Durasi66

4.2.4. Peran dan Tanggung Jawab71

4.2.5. Kriteria Evaluasi75

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan77

5.2. Saran80

DAFTAR PUSTAKA..... 82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Karakteristik Barang dan Jasa	13
Tabel 2.2. Standar Service Level Agreement (SLA) Proses Kredit Konsumer ...	25
Tabel 4.1. Deskripsi Layanan Untuk Proses Kredit KPR & KPM	57
Tabel 4.2. Deskripsi Layanan Untuk Proses Kredit KSG	58
Tabel 4.3. Deskripsi Layanan Untuk Proses Kredit Back to Back	58
Tabel 4.4. Lama Proses Untuk Proses Kredit KPR	61
Tabel 4.5. Lama Proses Untuk Proses Kredit KPM	62
Tabel 4.6. Lama Proses Untuk Proses Kredit KSG	63
Tabel 4.7. Lama Proses Untuk Proses Kredit KPR & KPM	64
Tabel 4.8. Pencapaian SLA Proses Kredit KPR	68
Tabel 4.9. Pencapaian SLA Proses Kredit KPM	69
Tabel 4.10. Pencapaian SLA Proses Kredit KSG	70
Tabel 4.11. Pencapaian SLA Proses Kredit Back to Back	71
Tabel 4.12. Rata-rata Pencapaian Proses Kredit	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Service Diamond	10
Gambar 2.2. Kontinum Barang Murni Hingga Jasa Murni	12
Gambar 2.3. Alur Proses Kredit KPR dan KPM	29
Gambar 2.4. Alur Proses Kredit KSG	30
Gambar 2.5. Alur Proses Kredit KPM	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Panduan Wawancara).....	85
Lampiran 2 (Tabulasi & Ringkasan Hasil Wawancara)	87
Lampiran 3 (Panduan Observasi).....	88
Lampiran 4 (Tabulasi & Ringkasan Hasil Observasi)	90