

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| INTISARI..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 2 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Landasan Teori..... | 9 |
| 1.7 Metodologi Penelitian..... | 9 |
| 1.8 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Six Sigma..... | 12 |
| 2.1.1 Perbaikan Six Sigma dan Strategi-Strategi Manajemen..... | 14 |
| 2.1.2 Model Perbaikan Six Sigma DMAIC..... | 17 |
| 2.1.3 Membuat Six Sigma Bekerja pada Jasa..... | 20 |
| 2.2 Six Sigma Sebagai Quality System Model (QSM)..... | 29 |
| BAB III PROFIL OBYEK PENELITIAN..... | 32 |
| 3.1 Sejarah Berdirinya Bank Mandiri..... | 32 |
| 3.2 Riwayat Singkat Empat Bank Hasil Merger..... | 32 |
| 3.3 Profil Cabang..... | 33 |



| | | |
|---|---|-----------|
| 3.4 | Kewenangan Kepala Cabang Memutus Kredit..... | 34 |
| 3.6 | Produk Cabang..... | 34 |
| 3.7 | Produk dan Jenis Kredit Small..... | 35 |
| 3.8 | Pedoman Kredit Small..... | 37 |
| 3.9 | Pemasaran..... | 37 |
| 3.10 | Strategy Business Unit (SBU)..... | 37 |
| 3.11 | Penghargaan dan Good Corporate Governance..... | 38 |
| 3.12 | Perubahan Logo dan Tag Line..... | 39 |
| 3.13 | Rencana Transformasi..... | 41 |
| 3.14 | Visi dan Misi..... | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN..... | | 42 |
| 4.1 | Apakah pemberian Kredit Small sudah sesuai dengan peraturan yang ada..... | 42 |
| 4.1.1 | Target Market..... | 42 |
| 4.1.2 | Pengelolaan Debitur..... | 43 |
| 4.1.3 | Wewenang Memutus Kredit..... | 44 |
| 4.1.4 | Bidang Usaha..... | 45 |
| 4.1.5 | Jenis Kredit..... | 47 |
| 4.1.6 | Limit Pemberian Kredit..... | 48 |
| 4.1.7 | Data/Dokumen Kredit..... | 50 |
| 4.1.8 | Penilaian Jaminan/Agunan Kredit..... | 52 |
| 4.1.9 | Asuransi Agunan..... | 54 |
| 4.1.10 | Fungsi, Tugas dan Tanggungjawab..... | 54 |
| 4.1.11 | Surat Penawaran Pemberian Kredit.(SPPK)..... | 59 |
| 4.1.12 | Perjanjian Kredit (PK)..... | 60 |
| 4.1.13 | Pencairan Kredit..... | 61 |
| 4.1.14 | Waktu Proses Kredit..... | 62 |
| 4.2 | Hambatan-hambatan yang dihadapi SBB di cabang x..... | 64 |
| 4.2.1 | Faktor Intern..... | 64 |
| 4.2.2 | Faktor Ekstern..... | 67 |
| 4.3 | Upaya-Upaya Yang Dilakukan untuk Mencapai Target..... | 68 |
| 4.4 | Analisa Six Sigma..... | 70 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | | 71 |
| 5.1 | KESIMPULAN..... | 77 |
| 5.2 | REKOMENDASI..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 84 |
| LAMPIRAN..... | | 85 |