

## ABSTRAK

Penerapan *Lean* untuk mengurangi *Waste* Dalam Proses Kredit Pembiayaan

Studi pada PT BFI Finance Indonesia Tbk

Olim N Simanjuntak

17/422822/PEK/23668

Perkembangan jasa keuangan dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang tidak hanya terkait akan semakin besarnya *market share* perusahaan pembiayaan, akan tetapi adanya perubahan proses bisnis dari perusahaan jasa keuangan yang sebelumnya konvensional bergeser ke arah digital yakni munculnya perusahaan-perusahaan jasa keuangan *online* atau disebut dengan *financial technology* yang memberikan proses kredit dengan jangka waktu dan dengan persyaratan yang mudah. Jangka waktu proses persetujuan kredit merupakan hal yang sangat *crucial* selain dari pemberian bunga yang kompetitif di industri keuangan. Proses kerja yang efektif akan berpengaruh terhadap ketepatan waktu layanan diterima oleh konsumen dan *value* yang diterima oleh konsumen.

Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas dari setiap tahapan proses aplikasi sampai dengan funding untuk menemukan *waste* kritis dan akar penyebab dari *waste kritis* dengan pendekatan *lean six sigma*. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif, dimana pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner. Dengan hasil penemuan >50% aktivitas proses aplikasi sampai funding kredit pembiayaan adalah *non value added*, dengan *waiting waste* menjadi faktor dominan proses menjadi tidak efektif. Pada tahapan lanjutan akar penyebab dari *waste* kritis yang terjadi adalah sistem aplikasi *salestrax* yang tidak mengirimkan notifikasi untuk di *survey* oleh surveyor sehingga menyebabkan penundaan untuk melakukan proses survey, pekerjaan administratif oleh surveyor dalam hal pengumpulan dokumen-dokumen kertas, proses *review credit* analisis pada template manual, proses penerimaan jaminan konsumen yang tidak mengikuti *standar operational procedure* yang berlaku, proses pengecekan bpkb yang dengan aliran proses yang panjang dan proses entry manual terlebih dahulu baru entry sistem, proses *funding* sistem *batching* masih > 50%. Pada tahapan perbaikan didapatkan gambaran pemetaan *future state mapping*, dengan menghilangkan atau mereduksi aktivitas yang *non value added* sehingga diperoleh penghematan *cycle time*.

*Kata kunci: Proses kredit pembiayaan, Lean Six Sigma, critical waste, Fishbone diagram*

## **ABSTRACT**

*The Application of Lean to Reduce Waste in Financing Credit Processes*

*Study on PT BFI Finance Indonesia Tbk*

*Olim N Simanjuntak*

*17/422822/PEK/23668*

*Financial development from year to year is not only related to further increasing the market share of finance companies, but also there is a change in business processes from financial services companies that were previously conventionally shifted towards digital called online financial services companies or referred to as financial technology. provide financial processes with easy terms and terms. The duration of the loan approval process is very important apart from providing competitive interest in the financial industry. Effective work processes will be determined by the timeliness of services received by consumers and the value received by consumers.*

*The purpose of this research is to identify every activity and analyses the root cause of critical waste using lean hospital using lean six sigma. Descriptive qualitative research, while collecting data obtained through observation, interviews, and filling out questionnaires. With the discovery of > 50% of the application process until the credit funding is not added value, waiting for waste to become the dominant factor becomes ineffective. At the stage of continuing the root cause of critical waste that occurs is the salestrax application system that does not request notification for surveys by surveyors so that it causes the need to carry out survey processes, work carried out by surveyors in terms of submission of paper documents, the process of reviewing credit analysts on manual templates, acceptance process customers guarantee, who do not follow standard operating procedures in force, the process of checking the BPKB with a long process and manual entry process before the new entry system is received, the batching system funding process is still > 50%. In the improvement phase, a mapping of future conditions is obtained, by eliminating or reducing activities that do not add value so that savings in cycle time are obtained.*

*Keywords: Credit financing process, Lean Six Sigma, critical waste, Fishbone diagram*