

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	8
2.2 BPI dengan <i>Six Sigma DMAIC</i>	11
2.2.1 <i>Define</i>	12
2.2.2 <i>Measure</i>	12
2.2.3 <i>Analyze</i>	15
2.2.4 <i>Improve</i>	18
2.2.5 <i>Control</i>	18
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODA PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Metoda Pengumpulan Data	24
3.3 Instrumen Penelitian	27
3.4 Metoda Analisis Data	28
3.5 Profil Kasus	32
	vi

3.5.1	Sejarah Perusahaan	32
3.5.2	Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan	33
3.5.3	Layanan	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	<i>Define</i>	36
4.2	<i>Measure</i>	40
4.3	<i>Analyze</i>	42
4.4	<i>Improve</i>	45
4.4.1	OCR.....	45
4.4.2	Usulan Proses Bisnis Baru	46
4.5	<i>Control</i>	50
4.5.1	<i>Project Timeline</i>	50
4.5.2	Proses Kerja Setelah <i>Improvement</i>	56
4.5.3	Perhitungan Biaya dan Hasil <i>Improvement</i>	59
Bab V SIMPULAN		63
5.1	Simpulan.....	63
5.2	Implikasi	64
5.3	Keterbatasan.....	65
5.4	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persebaran Transaksi Cabang.....	2
Tabel 2. 1 Allowances Factors	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4. 1 Perhitungan Jumlah Sampel Awal.....	40
Tabel 4. 2 Perhitungan Jumlah Sampel Final	41
Tabel 4. 3 Perhitungan Waktu Standard.....	42
Tabel 4. 4 Timeline Pengerjaan Proyek	50
Tabel 4. 5 Perhitungan Waktu Proses Bisnis Baru.....	58
Tabel 4. 6 Perhitungan Waktu Standard Baru.....	58
Tabel 4. 7 Biaya Investasi Improvement.....	59
Tabel 4. 8 Perhitungan Manfaat Improvement	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Hasil Survey Keluhan Nasabah XYZ.....	2
Gambar 1. 2 Chart Persebaran Transaksi di Cabang.....	3
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4. 1 Flowchart Pemindahbukuan Kolektif.....	39
Gambar 4. 2 Fishbone Diagram.....	42
Gambar 4. 3 Pareto Waktu Standard.....	44
Gambar 4. 4 Flowchart Proses Bisnis Baru	47
Gambar 4. 5 Gantt Chart Timeline Proyek.....	56