

ABSTRAK

Salah satu layanan yang disediakan oleh beberapa bank adalah layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Layanan ini ditujukan bagi masyarakat yang membeli rumah dengan cara kredit. Pemberian kredit ini selain membantu masyarakat mendapatkan rumah juga sebagai salah satu upaya dalam mendukung “Gerakan Nasional Sejuta Rumah” yang ditargetkan pemerintah sejak tahun 2004 hingga tahun 2009. Menurut hitung-hitungan, jika pengadaan rumah bisa tumbuh 8% per tahun, maka baru setelah 17 tahun (tahun 2020, red.) kebutuhan rumah bisa dipenuhi. Semua ini tentunya merupakan potensi yang menjanjikan bagi perbankan (Pikiran Rakyat Cyber Media, 25 November 2005. Tersedia: <http://www.pikiran-rakyat.co.id> [16 Januari 2006]). Melihat prospek yang cukup menjanjikan ini PT Bank X salah satu bank swasta yang telah menyediakan layanan kredit perumahan sejak tahun 1989, berusaha untuk menarik konsumen. Dengan semakin banyak bank yang memberi layanan serupa, tentu bank X harus bisa meningkatkan kinerja perusahaan agar tetap dapat bersaing dengan bank lain. Untuk dapat berkompetisi perusahaan harus dapat memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Salah satu cara adalah dengan membuat proses yang cepat dan mudah. Faktor di atas mendorong perusahaan untuk menggali dan menganalisis hal yang menjadi penyebab proses tidak berjalan dengan efektif dan efisien, kemudian merancang proses kerja yang lebih baik.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut perlu disusun suatu usulan proses bisnis yang lebih baik. Langkah pertama yang dapat ditempuh adalah pemahaman dan identifikasi terhadap proses bisnis eksisting. Informasi ini kemudian dianalisis dengan mempertimbangkan aspek SDM, teknologi, fasilitas, dan standar perusahaan.

Dari hasil analisis dan penelitian diperoleh kondisi eksisting dari proses bisnis KPR. Untuk waktu siklus total 1852,5 menit apabila dibandingkan dengan standar perusahaan dengan total waktu maksimal yang diinginkan 1440 menit masih jauh dari harapan. Selain itu karena banyak aktifitas NVA nilai efisiensi proses masih rendah yaitu sebesar 10,72 %.

Setelah melakukan perbaikan, efisiensi meningkat dari menjadi 75,14 %. Selain itu waktu siklus berkurang menjadi 277,5 menit. Hal ini berarti proses bisa diselesaikan kurang dari satu hari. Adapun untuk aplikasi yang masuk jumlah SLA lebih dari 3 hari dapat diminimasi.

STTTTELKOM