

ABSTRAKSI

Bank BRI memiliki visi untuk menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya. Meskipun Bank BRI telah memiliki visi dan misi yang jelas, masyarakat masih saja beranggapan bahwa kualitas pelayanan dari Bank BRI ini masih kurang baik. Sistem perkreditan merupakan salah satu produk layanan Bank BRI yang menuntut peningkatan kepuasan pelanggan, mengingat tingginya tingkat pelanggan pengguna produk layanan ini.

Pada proses layanan kredit ini sering terjadi delay panjang yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap layanan yang ada. Selain itu, adanya aktivitas-aktivitas yang kurang efektif dalam proses layanan kredit menyebabkan Bank BRI harus melakukan *improvement* agar tetap dapat mempertahankan kelayakan pelanggan. Perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*.

Untuk mendapatkan gambaran menyeluruh dan kekurangan dari proses bisnis eksisting, maka dilakukan pemetaan proses bisnis pelayanan kredit didukung dengan pengumpulan data-data tentang ketersediaan SDM, teknologi dan fasilitas pelaksanaan proses layanan kredit. Layanan kredit yang ada pada Bank BRI cabang Bengkulu Selatan dibagi 2 yaitu Kredit Komersial dan Kredit Konsumtif. Total Waktu siklus pada proses bisnis eksisting untuk Kredit Komersial 12.768 menit atau 26,6 hari dan Kredit Konsumtif 2.938 menit atau 6,1 hari padahal standar waktu layanan adalah 1 minggu untuk Kredit Komersial dan 3 hari untuk Kredit Konsumtif.

Setelah dilakukan *improvement*, maka didapat usulan standar waktu yang baru untuk Kredit Komersial yaitu 9 hari dan untuk Kredit Konsumtif tetap menggunakan standar waktu yang lama yaitu 3 hari.

STTTTELKOM