

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Transaksi Debitur Kredit SME Tahun 2016	4
Gambar 1.2 Data Ketepatan Waktu Proses Debitur Baru SME Tahun 2016	4
Gambar 1.3 Kinerja Keterlambatan Proses Debitur Baru Setiap Unit	5
Gambar 1.4 Rata-Rata Keterlambatan Proses Debitur Baru Setiap Unit	6
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Lean Service</i>	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Tahapan Metodologi Penelitian	33
Gambar 4.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk	34
Gambar 4.2 Milestone PT Bank Central Asia Tbk	35
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama PT Bank Central Asia Tbk	46
Gambar 4.4. Proses Bisnis Kredit Debitur Baru	49
Gambar 4.5 Proses Bisnis Umum <i>Business Unit</i>	52
Gambar 4.6 <i>Current State Mapping</i> Proses Bisnis	60
Gambar 4.7 <i>Future State Mapping</i> Proses Bisnis	69

UNIVERSITAS
MERCU BUANA