

**Evaluasi penerapan layanan virtual account untuk meningkatkan service level agreement (SLA) dan daya saing perusahaan (studi kasus : PT Bank Permata TBK) = Evaluation of application of virtual account services to enhance service level agreement and corporate competitiveness**

Ika Ladyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414138&lokasi=lokal>

---

**Abstrak**

Proses implementasi layanan Virtual Account tidak mampu bersaing dengan bank pesaing saat ini, sementara layanan ini sangat berpotensi meningkatkan pendapatan bank. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi penerapan layanan Virtual Account yang sudah berjalan selama ini, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat proses implementasi layanan Virtual Account di Permata Bank.

Analisis terhadap hasil evaluasi dengan membandingkan kondisi sekarang dengan standar yang berlaku menggunakan teori benchmarking, serta merekomendasikan saran-saran perbaikan untuk meningkatkan Service Level Agreement (SLA). Hasil yang ingin dicapai adalah peningkatan SLA layanan Virtual Account sehingga dapat bersaing di pasar melalui perbaikan proses. Saran-saran perbaikan yang diusulkan melalui proses streamlining dan added value analysis.

*Virtual Account implementation process was not able to compete with competitors bank today, while the service is potential to increase the revenue of banks. This study aims to evaluate the application of Virtual Account service that has been running for this, as well as to identify the obstacles from the process of virtual account implementation.*

The result will be analyzed by comparing current conditions with the standards using benchmarking theory, and recommend suggestions for improvements to increase the Service Level Agreement (SLA). Results to be achieved is an increase in SLA Virtual Account services that can compete in the market. Suggestions for improvement are proposed through streamlining processes and added value analysis.