

Analisis proses pembukaan rekening pada PT. Bank ABC Tbk. = Analysis in opening account process at PT. Bank ABC Tbk

Kelvin Setiawan Aliwinoto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455691&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bank memiliki fungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Untuk menghimpun dana masyarakat, maka diperlukan rekening sebagai sarana penampungan dana tersebut. Proses pembukaan rekening di Bank ABC menuai banyak keluhan dari customer terkait dengan lamanya proses pembukaan rekening tersebut. Apabila hal ini tidak diperbaiki, maka akan berdampak terhadap bisnis Bank ABC secara keseluruhan. Untuk mendapatkan proses pembukaan rekening yang lebih cepat, akurat dan dengan biaya yang lebih murah, maka diperlukan perubahan proses bisnis secara radikal. Dalam penelitian ini, dilakukanlah analisis perubahan proses bisnis dengan menggunakan metode DMAIC. Setelah diperoleh akar permasalahan, maka bisnis proses yang baru dirancang dengan perubahan mendasar yang berbasis teknologi informasi, yaitu dengan menggunakan teknologi e-KTP sebagai solusi dalam proses pembukaan rekening. Setelah dilakukan Business Process Reengineering dengan Berbasis teknologi Informasi, maka diperoleh proses pembukaan rekening yang lebih cepat, akurat serta dengan biaya yang lebih murah.

ABSTRACT

The Bank has a function to collect and disburse public funds. To collect public funds, an account is required as a means of holding these funds. The opening account process at Bank ABC reap many complaints from customers related to the duration of the opening account process. If this process is not improved, it will have a bad impact to the whole business on the ABC Bank. To get a faster, more accurate and cost effective account opening process, radical business process changes are needed. In this research, an analysis of business process changes is done using DMAIC method. Having obtained the root of the problem, the new business process is designed with fundamental changes based on information technology, namely by using e-KTP technology as a solution in the opening account process. After doing Business Process Reengineering with Information Technology based, then we have the opening account process which more quickly, accurate and with cheaper cost.