

Perbaikan proses bisnis pembukaan rekening tabungan syariah dengan menggunakan metode service blueprint: studi kasus PT Bank Syariah XYZ = Business process improvement on sharia account opening by using the service blueprint method: study case PT Bank Syariah XYZ

Nurhidayati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20495246&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada era Internet 4.0 ini menimbulkan suatu fenomena baru terhadap perubahan perilaku konsumen. Kosumen saat ini menciptakan consumerspace sendiri dengan mendikte perusahaan dengan menginginkan produk/layanan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dan melalui device apapun. Mereka menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, praktis dan murah. Hal ini pun merubah cara pandang perusahaan dalam menawarkan produk/layanan kepada pelanggan, yang sebelumnya product centric menjadi customer centric. Fenomena tersebut juga muncul di Indonesia dengan keunikannya sendiri. Karena sebagian besar masyarakat Indonesia beragama Islam, maka muncullah kelas menengah muslim yang mengedepankan nilai-nilai Islam sebagai driving factor dalam memutuskan pembelian dan mempengaruhi perilaku pembelian dan konsumsi mereka. Pertumbuhan kelas menengah muslim ini menimbulkan suatu fenomena baru dengan menggerakkan pasar muslim di Indonesia. Namun segmentasi kelompok masyarakat ini apabila dilihat dari indikator preferensi dan kepemilikan produk keuangan masih didasari pada hal-hal yang bersifat ego-centric dan rasional. Mereka lebih mengutamakan sisi fungsional dan benefit dari produk/layanan perbankan yang mereka beli. Nasabah menginginkan kemudahan dalam proses pembukaan rekening Tabungan. Sehubungan dengan hal tersebut, PT Bank Syariah XYZ membutuhkan adanya perbaikan proses bisnis, terutama pada pembukaan rekening Tabungan Syariah. Dengan menggunakan metode Service Blueprint, maka dapat diketahui aktivitas mana yang tidak memberikan nilai tambah (non-value added), mengidentifikasi potensi kegagalan layanan (fail points) dan risiko waktu tunggu layanan yang berlebihan (risk of excessive wait). Agar dapat memberikan layanan terbaik kepada nasabah, PT Bank Syariah XYZ perlu mendesain ulang proses bisnis pembukaan rekening Tabungan Syariah. Proses bisnis pembukaan rekening Tabungan syariah yang baru (future state) harus dapat menghilangkan aktivitas non-value added, mengurangi jumlah kegagalan layanan dan mengurangi waktu siklus (cycle time), sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan nasabah

<hr>

Internet 4.0 era raises a new phenomenon towards changes in consumer behavior. Todays consumers create consumer space by dictating companies with products and services that can be accessed anytime, anywhere and through any devices. They want services that are fast, easy, simple and inexpensive. This also changes the company perspective in offering products/services to their customers, which were previously product centric to customer centric. This phenomenon also appears in Indonesia with its own uniqueness. Because most Indonesian people are muslim, it emerges middle class muslim, who puts Islamic Values as a driving factor in deciding purchases and influencing their buying and consumption behavior. The growth of the middle class muslim creates a new phenomenon by moving the muslim market in Indonesia. However, segmentation of these communities viewed from the indicators of preference and ownership of financial products, is still based on things that are ego-centric and rational. They prioritize the functional side and the

benefits of the banking products/services they buy. Customers do not want to be faced with the complicated process of opening account. So that PT Bank Syariah XYZ requires business process improvement, especially in process of opening Sharia saving accounts. By using the Service Blueprint method, we can sort out which activities provide non-value added, identify potential service failures and risk of excessive wait. In order to provide the best service to customers, PT Bank Syariah XYZ needs to redesign the business process of opening Sharia saving accounts. A new business process of opening Sharia saving accounts (future state) must be able to eliminate non-valued added activities, reduce the number of service failures and reduce cycle time, so it can increase productivity and customer satisfaction.