

The evaluation of customer value proposition of purchase now pay later program by PT. HHH = Evaluasi customer value proposition pada program purchase now pay later oleh PT. HHH

Valerie Millenia Widjaja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522044&lokasi=lokal>

Abstrak

Laporan magang ini akan membahas tentang evaluasi customer value proposition (CVP) pada Program Purchase Now Pay Later (PNPL) yang dilakukan oleh PT. HHH. Program ini dirancang untuk memenuhi prinsip heart dengan melayani masyarakat dan membangun dampak sosial yang positif untuk meningkatkan kesejahteraan para stakeholders. Hal ini direalisasikan dengan mendukung para stakeholders dengan keterampilan dan alat yang tepat untuk dapat berkembang di era digital dengan berpartisipasi dalam ekonomi digital. Sebagai bentuk dari implementasinya, perusahaan akan meningkatkan customer satisfaction dengan menyediakan value untuk para konsumen, baik drivers ataupun merchants, dengan smartphone yang dapat dibeli dari platform. Oleh karena itu, definisi untuk customers pada program ini akan ditekankan hanya pada drivers dan merchants. Evaluasi akan dilakukan dengan membandingkan customer value proposition (CVP) yang diambil dari perspektif konsumen pada *balanced scorecard framework*, untuk membandingkan proses integrasi pada perkembangan program, elemen, dan customer satisfaction pada program tersebut. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, customer value proposition (CVP) pada Program Purchase Now Pay Later (PNPL) yang dilakukan oleh PT. HHH sesuai dengan framework selama proses integrasi pada perkembangan program dan sesuai dengan elemennya. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai hasil yang baik untuk customer satisfaction dan mampu melanjutkan program untuk ke depannya.

.....This internship report will discuss the evaluation of customer value proposition (CVP) of Purchase Now Pay Later (PNPL) Program by PT. HHH. The program is designed to fulfill PT. HHH's principle of heart to be in the service of communities and building positive social impact to increase stakeholders' welfare. This is being actualized by equipping the stakeholders with the proper skills and tools to prosper in the digital age by taking part in the digital economy. For the implementation itself, the organization aims to increase the customer satisfaction by providing values for the customers, both drivers and merchants, with smartphones that can be purchased from the platform. Hence, the definition of the customers for this program will be emphasized to both drivers and merchants solely. The evaluation will be performed by comparing the customer value proposition (CVP) which was highlighted from the balanced scorecard framework on the customer perspective' aspect, to compare its integration process to the program development, elements, and customer satisfaction from the program with the framework. According to the evaluation, the customer value performance (CVP) for Purchase Now Pay Later (PNPL) Program is in accordance with the applicable customer value proposition's (CVP) framework throughout the integration process to the program development and elements. Ultimately, the firm has successfully achieved a remarkable result for customer satisfaction and able to advance for the future program.