

Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Model Bisnis dengan Menerapkan Transformasi Digital: Studi Kasus PT ABC = Evaluation and Recommendations for Business Model Improvements by Implementing Digital Transformation: A Case Study of PT ABC

Rismanti Amalia Nurahmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519076&lokasi=lokal>

Abstrak

Di era pandemi COVID-19, PT ABC sedang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kepuasan pelanggan yang membutuhkan produk/layanan jasa teknologi dibidang kecerdasan buatan. Hal ini dapat dilihat melalui laporan Customer Journey yang dimiliki oleh perusahaan dimana pada kenyataannya perusahaan belum dapat mencapai target pengelolaan kepuasan pelanggan sebesar 39% yang diukur menggunakan Net Promoter Score (NPS). Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini melakukan evaluasi terhadap model bisnis aktual dan memberikan rekomendasi perbaikan model bisnis perusahaan untuk seluruh elemen model bisnis melalui proses wawancara kepada tiga narasumber. Evaluasi model bisnis dilakukan dengan menggunakan business model canvas. Hasil dari penelitian ini berupa perumusan rekomendasi perbaikan model bisnis dengan adanya penambahan komponen pada beberapa elemen guna mendukung peningkatan pada nilai NPS, pendapatan perusahaan dan customer experience. Evaluasi model bisnis divalidasi oleh tiga orang perwakilan perusahaan yang menjabat sebagai CEO, COO, dan Head of Finance. Rekomendasi perbaikan model bisnis berupaya dalam peningkatan customer experience dan pendapatan perusahaan yang dilakukan melalui kemudahan dalam delivery layanan, penyederhanaan proses internal perusahaan, penawaran produk/layanan baru, dan peningkatan cara untuk menggali kebutuhan pelanggan. Rekomendasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi model bisnis sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, mengurangi churn rate, dan meningkatkan customer experience yang dirasakan pelanggan.

.....In the era of COVID-19 pandemic, PT ABC is trying to provide the best service and maintain customer experience which requires technological products/services in the field of artificial intelligence. This can be seen through the customer journey report owned by the company where the company has not been able to achieve the target in managing customer experience of 39% as measured using the Net Promoter Score (NPS). Departing from these problems, this study evaluates the actual business model and provides recommendations for improving the company's business model and provides recommendations for improving company business model for all elements of the business model through an interview process with three sources. The evaluation of business model is carried out using the business model canvas. The result of this study are in the form of formulating recommendations for improving business models by adding components to several elements to support an increase in NPS values, company revenues, and customer experience. The evaluation of the business model was validated by three company representatives who served as CEO, COO, and Head of Finance. The effort to improve customer experience are carried out through ease of service delivery, simplification of company internal processes, offering new products/services, and improving ways to explore customer needs. This recommendations can be by company as a business model reference that can increase company revenues, reduce churn rates, and improve customer experience felt by the customer.