

Evaluasi Transformasi Digital pada Proses Bisnis Akuisisi Kartu Kredit di Bank X = Digital Transformation Evaluation on the Credit Card Acquisition Business Process on Bank X

Silitonga, Luga Kristina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920522385&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan dan mengevaluasi efisiensi proses bisnis akuisisi kartu kredit pada Bank X setelah melakukan transformasi digital pada proses front-end sebagai salah satu respon terhadap pandemi Covid 19. Transformasi digital yang dilakukan oleh Bank X pada periode tersebut adalah pengembangan kanal yang digunakan untuk menerima dan mengelola aplikasi kartu kredit melalui sales tool untuk pengajuan melalui petugas sales, kanal website, dan super app. Penelitian ini berjenis studi kasus dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dokumen sekunder berupa laporan tahunan, laporan keuangan, kilas kinerja, serta berita pada website perusahaan maupun media elektronik. Wawancara dilakukan dengan enam orang responden dari berbagai level unit kerja yang merupakan pihak yang menjadi bagian dari proses bisnis kartu kredit yang diteliti. Analisis data dilakukan dengan membangun model logis dari unit analisis dan melakukan komparasi dengan kriteria kinerja dari konsep manajemen proses bisnis (BPM). Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital memberikan manfaat efisiensi bagi proses bisnis akuisisi kartu kredit di Bank X dari segi pengurangan jumlah aktivitas, pengurangan siklus waktu serta pengurangan penggunaan sumber daya dengan memaksimalkan penggunaan perangkat lunak dan teknologi digital. Tingkat efisiensi yang dihasilkan pada setiap kanal berbeda secara keseluruhan pada proses front-end dan back-end.

.....This study aims to acknowledge and evaluate credit card acquisition business process efficiency of Bank X subsequent to digital transformation on front-end process as response to Covid 19 pandemic. Digital transformation performed by Bank X in this period referred to channel development contained sales tool, website, and super app. It took qualitative method in the form of case study. Data were collected through interviews and observation towards Bank X's documents contain annual report, financial statement, performance highlight, and other publications on Bank X's website and electronic media. The interviews were conducted with six respondents from different business unit that were in charge or responsible in such business process. Data analysis was carried out by building up logic models and comparison between the analysis units with the performance indicator of business process management (BPM) as measuring criteria. This study discovers that digital transformation give benefits of efficiency to bank X's credit card acquisition business process. It is obtained through reducing activities conducted, cycle time, and usage of resources, particularly labor due to the removal of some activities and digital technology utilization. Each acquisition channel generates efficiency in different level.