

Analisis perbaikan proses pada penanganan keluhan ATM rekening terdebit namun uang tidak keluar dengan pendekatan Metode Six Sigma dan Delta-EVT: Studi kasus PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.

Anne Mariane, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20437908&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai perusahaan yang berorientasi pada nasabah, adalah penting untuk berupaya keras memikirkan pelayanan yang paling sesuai bagi nasabah karena nasabah ingin berhubungan dengan perusahaan yang mengetahui dan menerapkan cara pemenuhan kebutuhan serta harapannya secara memuaskan. Karena tugas perusahaan yang paling penting adalah menciptakan kepuasan nasabah maka bagaimana suatu perusahaan dapat lebih unggul di antara pesaing menjadi sangat penting, mengingat faktor yang dilihat oleh nasabah biasanya lebih bersifat operasional, bukan financial.

Guna mempercepat proses penerapan strategy tersebut, dilakukan analisa terhadap salah satu proses operasional yang melekat pada setiap proses maka risiko operasional difokuskan pada operasi dan pemrosesan- diarahkan kepada alur kerja dan indikator kunci risiko.

Dengan menekankan pada komponen kunci dari risiko operasional meliputi kemampuan operasional, manusia, hubungan dengan nasabah, sistem transaksi, rekonsiliasi, dan perbaikan proses, metode pengukuran pada risiko operasional lebih difokuskan kepada menghitung faktor risiko yang ditentukan berdasarkan analisa unit bisnis. Salah satu pengukuran yang digunakan adalah Delta-EVT untuk memperkirakan kerugian dari faktor risiko suatu proses. guna mengukur kinerja proses pelayanan sebagai proses identifikasi mpdel bisnis sebelum mengukur besaran risiko operasional maka digunakan metode Six Sigma yang didalmnya juga meliputi pengukuran berdasarkan aktifitas (Activity Based Costing).