

Penerapan Penilaian Risiko Operasional pada Pengelolaan Stok dan Risiko Reputasi Uang Elektronik Berbasis Chip (Studi Kasus pada Bank KLM) = Application of Operational Risk Assessment in Inventory Management and Reputational Risk of Chip-Based Electronic Money (KLM Bank Case Study).

Kadek Dwi Juliana Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499191&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas penerapan penilaian risiko operasional pada pengelolaan stok dan risiko reputasi uang elektronik berbasis chip di Bank KLM. Uang elektronik berbasis chip diterbitkan oleh Bank KLM untuk menjawab tantangan disruptions. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami risiko operasional dan risiko reputasi produk sehingga dapat memberikan mitigasi agar produk berkontribusi positif terhadap kinerja bankwide. Data dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menilai risiko operasional pengelolaan stok uang elektronik berbasis chip yang disebabkan ketidaksesuaian kebutuhan di cabang sebagai unit penjual. Penilaian risiko juga dilakukan terhadap risiko reputasi yang disebabkan risiko operasional dari kegagalan pengisian ulang/top up dan kegagalan transaksi belanja. Hasil penelitian menyarankan mitigasi terkait risiko operasional adalah dengan diterapkan pembatasan stok produk di wilayah cabang. Mitigasi untuk risiko reputasi adalah sosialisasi kepada pihak pengelola keluhan terkait perbaikan layanan yang semula penanganan keluhan adalah tujuh hari kerja menjadi same day.

.....This study discusses the application of operational risk assessments to stock management and reputational risk of chip-based electronic money at KLM Bank. Chip-based electronic money is issued by KLM Bank to answer the challenges of disruptions. This research is a qualitative research with a case study method. The purpose of this study is to understand operational risk and reputation risk of the product so that it can provide mitigation and products can contribute positively to bankwide performance. Data is collected from interviews and documentation. This study assesses the operational risk of chip-based electronic money stock management due to a mismatch of needs at the branch as a sales unit. Risk assessment is also carried out on reputation risk caused by operational risks from failure to top up and failure of shopping transactions. The results of the study suggest mitigation related to operational risk is to apply product stock restrictions in the branch area. Mitigation for reputation risk is the socialization to the complaints manager regarding service improvements that initially handled complaints was seven working days to be same day.