

Analisis Robotic Process Automation (RPA) dan Pengaruhnya Terhadap Proses CDD (Customer Due Diligence) Online pada PT Payfazz Teknologi Nusantara = Analisis Robotic Process Automation (RPA) dan Pengaruhnya Terhadap Proses CDD (Customer Due Diligence) Online pada PT Payfazz Teknologi Nusantara

Desi Purnamasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20520333&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Robotic Process Automation (RPA) bekerja dan dampaknya terhadap onboarding pelanggan online atau yang dikenal dengan proses Customer Due Diligence (CDD) pada salah satu start-up teknologi keuangan. RPA adalah pendekatan populer yang diambil oleh perusahaan teknologi keuangan yang berbasis di Indonesia untuk meningkatkan pelanggan lebih cepat dan mengurangi ketergantungan pada agen manusia. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis perbandingan dampak keberhasilan RPA menggunakan indikator Capgemini dengan data dari perusahaan kasus terkait dengan proses CDD online: waktu pemrosesan, tingkat kerusakan, jam lembur, jumlah pengaduan, biaya, jumlah pencurian identitas, dan jumlah karyawan sebelum dan sesudah RPA. Metode kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam untuk memahami konteks, membuat peta fungsi waktu sebelum dan sesudah RPA, menjelaskan perbandingan dampak, dan mendapatkan wawasan untuk perbaikan selanjutnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RPA dalam proses CDD online perusahaan kasus dapat meningkatkan waktu pemrosesan, pencapaian SLA (Service Level Agreement), kepuasan pelanggan dan karyawan, dan kepatuhan. Namun, RPA menyebabkan kenaikan biaya dan kualitas data pekerjaan yang terganggu. Implementasi RPA dalam online customer onboarding memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan financial technology untuk dapat berkembang. Namun, perusahaan harus menilai secara komprehensif biaya dan kualitas teknologi otomasi sebelum menggunakannya.

.....This paper aims to understand how the Robotic Process Automation (RPA) works and its impact on the online customer onboarding or known as Customer Due Diligence (CDD) process in a financial technology start-up. RPA is a popular approach taken by Indonesian-based financial technology companies to onboard customer faster and reduce the dependency to human agents. The paper uses both quantitative and qualitative methodologies. The quantitative analysis is used to analyse the impact comparison of Capgemini indicators of RPA success by using the data from the case company related to online CDD process: the processing time, the defect rate, the overtime hour, the number of complaints, the cost, the number of identity theft, and the head count for before and after RPA. The qualitative method is conducted by in-depth interview to understand the context, create the time function map of before and after RPA, explain the impact comparison, and gain insight for the next improvement. Results indicate that the RPA in the online CDD process of the case company can improve the processing time, SLA (Service Level Agreement) achievement, customer and employee satisfaction, and the compliance. However, the RPA causes the cost increase and quality of work data being compromised. RPA implementation in the online customer onboarding provides many benefits for a financial technology company to be able to scale. However, the company must comprehensively assess the cost and quality of the automation technology before using it.