

Analisis Kinerja & Permasalahan PT ABC dalam Pengiriman Kartu Kredit = Performance and Problem Analysis in Credit Card Delivery of PT ABC

Almer Krisnanda Dewantara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20528759&lokasi=lokal>

Abstrak

Kebutuhan Supply Chain Management (SCM) yang andal dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah khususnya dalam pengiriman kartu kredit di sektor perbankan merupakan bagian dari evolusi bisnis perusahaan. Penggunaan kartu kredit di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, mendorong sektor perbankan untuk mencurahkan lebih banyak sumber daya untuk mendapatkan nasabah baru.

Mengembangkan bisnisnya, perusahaan perbankan bekerja sama dengan logistik pihak ketiga untuk mengirimkan barang kartu kredit melalui sistem terintegrasi internal. Masalah muncul ketika kartu kredit yang diproduksi gagal dikirimkan ke pelanggan, dan tindakan segera diperlukan untuk menyelesaikan masalah ini sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Masalah dalam akuisisi kartu kredit dan alur pengiriman dapat dianalisis secara menyeluruh menggunakan alat pengukuran manajemen kualitas dari bagan Pareto dan diagram sebab-akibat. Diskusi kelompok digunakan dalam studi kualitatif untuk menganalisis masalah, dan penelitian kuantitatif digunakan untuk menentukan prioritas terbaik dari solusi menurut perusahaan. Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) membantu perusahaan untuk memprioritaskan fokusnya untuk menentukan langkah terbaik dalam peningkatan rantai pasokan perusahaan. Harmonisasi alat pengukuran kualitas manajemen dan proses pengambilan keputusan membantu perusahaan menemukan solusi terbaik untuk memecahkan masalah pengiriman kartu kredit di Indonesia.

.....The requirement for dependable Supply Chain Management (SCM) efforts in order to provide the best services to customers is a component of business evolution. Credit card usage in Indonesia has increased year after year, prompting the banking sector to devote more resources to acquiring new customers. In order to grow its business, the banking company collaborates with third-party logistics to deliver credit card goods through an internal integrated system. The issue arises when a manufactured credit card fails to be delivered to the customer, and immediate action is required to resolve this issue so that the customer is satisfied.

Problems within the credit card acquisition and delivery flow can be thoroughly analyzed using the quality management tools of a Pareto chart and a cause-effect diagram. Focus group discussions were used in qualitative studies to analyze the problem, and quantitative research was used to determine the best priority of the solution, according to the company. Analytic Hierarchy Process (AHP) methods help the company to prioritize its focus to pinpoint the best priority in the improvement of the company's supply chain. This harmonization of quality tools and the decision making process ought to help companies find the best solution to solve the credit card delivery problem.