



ABSTRAK

Salah satu bentuk layanan digital dalam dunia perbankan adalah penggunaan aplikasi atau mesin yang diharapkan dapat menggantikan fungsi dari staf bank dalam melakukan transaksi-transaksi perbankan seperti pembukaan rekening, pengajuan fasilitas kredit, permintaan *maintenance* atas rekening maupun kartu kredit, dan lain-lain. Di era yang serba *mobile*, preferensi nasabah untuk mengunjungi cabang konvensional sudah sangat menurun, yaitu tersisa 1% dari total nasabah Bank Digital “OO”. Di satu sisi, layanan *customer service* yang lebih fleksibel bagi nasabah dalam bentuk *call center* cenderung mengalami kenaikan. Jumlah transaksi yang masuk ke layanan *call center* Bank Digital “OO” mencapai 19.945.471 transaksi, naik 34% dari tahun 2022. Jumlah transaksi tersebut dilayani oleh 3.833 agent *call center* yang memakan biaya tenaga kerja sebesar Rp 32.5 miliar/ bulan atau sekitar Rp 400 miliar/ tahunnya.

Penelitian ini menawarkan solusi melalui pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR) dengan kerangka DMAIC. Digitalisasi layanan *call center*, termasuk pengembangan aplikasi *self-service*, diusulkan untuk meningkatkan efisiensi proses, mempercepat waktu layanan hingga 87%, dan menekan biaya operasional sebesar Rp 8,7 miliar. Solusi ini juga memberikan dampak positif terhadap keamanan data nasabah serta memberikan dukungan moral kepada team operasional karena pengurangan beban kerja ini dapat dimanfaatkan untuk menjalin dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Studi ini menjadi panduan strategis bagi Bank Digital “OO” dalam merancang transformasi digital yang adaptif terhadap kebutuhan industri perbankan modern.

Kata kunci: Industri perbankan, Layanan *call center*, Transformasi Digitalisasi, *Business Process Reengineering* (BPR), DMAIC, *Fishbone*, *Five Whys*, QCDSM.



ABSTRACT

One type of digital service in banking is the use of applications or machines that could replace the functions of bank staff to perform banking transactions, such as opening accounts, apply for a loan, and other various requests. In the mobile age, customer's preference to visit conventional branches has greatly decreased to only 1% of Bank Digital "OO's total customers. On the other hand, a more flexible customer service in the form of call centers tends to increase. The number of transactions through Bank Digital "OO" ' s call center services in 2023 reached 19,945,471 transactions, an increase of 34% from 2022. This number of transactions is served by 3,833 call center agents which costs Rp 32.5 billion per month or around Rp 400 billion per year.

This research offers a solution through a Business Process Reengineering (BPR) approach with the DMAIC framework. Digitalization of call center services, including the development of self-service technology is proposed to improve process efficiency, speed up service time by 87%, and reduce operational costs by Rp 8.7 billion. The solution also had a positive impact on customer data security and provided moral support to the operations team as the reduced workload could be utilized to establish and maintain good customer relationships. This study provides strategic guidance for Bank Digital "OO" in designing digital transformation that is adaptive to the needs of the modern banking industry.

Keywords: Banking industry, Call center services, Digitalization Transformation, Business Process Reengineering (BPR), DMAIC, Fishbone, Five Whys, QCDSM.