

ABSTRAK

BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT PADA LAYANAN PEMINDAHBUKUAN KOLEKTIF DENGAN PENDEKATAN DMAIC DI PT XYZ

Takiya

19/452817/PEK/25769

Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu *business process improvement* pada salah satu jenis transaksi di industri perbankan yaitu terkait dengan layanan Pemindahbukuan Kolektif. Proses Pemindahbukuan Kolektif saat ini banyak menjadi kendala di cabang karena prosesnya yang memakan waktu lama.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan DMAIC dimana permasalahan yang terjadi pada Pemindahbukuan kolektif dianalisis dan diukur untuk kemudian dicarikan akar penyebab masalahnya. Selanjutnya dilakukan perbaikan dengan memanfaatkan teknologi OCR dan dilakukan perhitungan atas manfaat, biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan perbaikan tersebut.

Setelah dilakukan *business process improvement* maka layanan Pemindahbukuan Kolektif dapat berjalan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu biaya investasi yang dikeluarkan juga lebih kecil daripada manfaat yang didapat sehingga perusahaan juga mendapatkan keuntungan finansial dari perbaikan ini.

Kata kunci: *Business Process Improvement*, DMAIC, OCR, Perbankan

ABSTRACT

BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT ON COLLECTIVE TRANSFER SERVICES WITH DMAIC APPROACH AT PT XYZ

Takiya

19/452817/PEK/25769

This research was done to create a business process improvement in one of transactions in the banking industry, especially to the Collective Transfer. Currently, the Collective Transfer process is becoming a problem at the branch because the process takes a long time.

The research was conducted with the DMAIC approach where the problems that occur in Collective Transfer are analyzed and measured to find the root cause of the problem. Subsequently, improvements were made by utilizing OCR technology. Then the research continued by calculating the benefits, costs and time required to run the improvement.

After the business process improvement is done, the Collective Transfer service can run more quickly and accurately. In addition, the investment costs incurred are also smaller than the benefits obtained so that the company also benefits financially from this improvement.

Keyword: Business Process Improvement, DMAIC, OCR, Banking