

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL PADA DIGITAL BANK FOR KIDS (DEX JUNIOR)

Marudut Sitanggang^{1*}, Tantri Yanuar Rahmat Syah², Muhammad Dhafi Iskandar³, Edi Hamdi⁴
^{1 2 3 4} Department of Management, Faculty of Economics and Business, Esa Unggul University, Indonesia
email: udut95@yahoo.com

ABSTRAK

Manajemen operasional merupakan fungsi utama dalam pengelolaan suatu perusahaan. Manajemen operasi ini berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan munculnya inovasi-inovasi baru yang diterapkan dalam praktik bisnis. Saat ini, banyak perusahaan memandang dan menggunakan manajemen operasi sebagai alat strategis untuk bersaing. Manajemen operasional sangat diperlukan untuk melahirkan inovasi-inovasi baru dan perubahan ke arah yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui segala kebutuhan yang diperlukan untuk perencanaan bank digital untuk anak (Dex Junior). Metode penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada nasabah, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur terkait bank digital. Manajemen operasional yang baik akan membantu perusahaan mempersiapkan segala kebutuhannya. Manajemen operasional menjadi landasan bagi suatu perusahaan karena mendorong terciptanya strategi untuk bersaing dalam mencapai dan memperoleh tujuan.

Kata Kunci: Bank Digital, Bisnis Plan, Manajemen Operasional, Kualitas Manajemen, Supply Chain

ABSTRACT

Operational management is the main function in the management of a company. This operations management develops according to technological advances and the emergence of new innovations that have been implemented in business practices. Currently, many companies view and use operations management as a strategic tool to compete. Operations management is really needed to give birth to new innovations and changes for the better. The aim of this research is to determine all the needs needed for planning a digital bank for children (Dex Junior). The research method uses primary data obtained from the results of questionnaires distributed to customers, while secondary data is obtained from literature related to digital banks. Good operational management will help the company prepare for all its needs. Operational management is the basis for a company because it encourages the creation of strategies to compete in achieving and obtaining goals.

Keywords: Bank Digital, Business Plan, Management Operation, Management Quality, Supply Chain

1. PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang bisnisnya bertujuan mencari laba. Bank umum yang memberi pelayanan kepada masyarakat umum terbagi atas bank konvensional dan bank syariah. Aktifitas perbankan ini akan dirasakan manfaatnya oleh deposan, debitur, perusahaan dan karyawan (Amalia & Reski, 2019). Digital banking, juga dikenal sebagai perbankan digital, adalah layanan yang diberikan oleh bank kepada klien yang dapat diakses melalui internet kapan saja dan di mana saja. Dengan digital banking, klien dan calon klien dapat berkomunikasi, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan, dan menutup rekening mereka. Johson, (2020) mendefinisikan digital banking sebagai suatu organisasi bisnis yang menyediakan aktifitas perbankan secara penuh online yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di kantor cabang.

Pandemi COVID-19 telah mendorong perubahan dalam industri perbankan. Hal ini telah memaksa orang untuk mengubah cara mereka berperilaku dan beralih dari ekonomi fisik ke ekonomi virtual dan menghasilkan manfaat yang cepat dalam mendorong perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk perilaku digital, seperti cara bertransaksi keuangan. Kebutuhan dan ekspektasi yang diharapkan karena masyarakat beralih ke virtual ekonomi pasti berbeda dari sebelumnya. Pada saat ini, bank diharuskan untuk mempercepat transformasi digital, melakukan inovasi yang luar biasa, dan bekerja lebih efisien, efektif, dan produktif untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Kemunculan bank digital dipicu adanya kebutuhan konsumen yang menginginkan kecepatan dan fleksibilitas dalam layanan perbankan sehingga dapat diakses kapan dan dimanapun. Selain itu juga dipicu masuknya *fintech* ke sektor keuangan dan keterbukaan pasar yang menembus batas geografis. Pendirian bank digital dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu pendirian bank baru yang beroperasi sebagai bank digital dengan modal inti minimal Rp10 triliun atau bank konvensional yang bertransformasi menjadi bank digital. Beberapa contoh bank

digital yaitu Jenius dari BTPN, blu dari BCA, Bank Jago (d/h Bank Artos), Digibank (DBS), Wokee (Bukopin), TMRW (UOB), Nyala (OCBC NISP), SeaBank, Motion Banking (MNC Bank) dan masih banyak lagi.

Pembentukan divisi *Digital Development* merupakan divisi baru dari Bank Index, divisi ini mengembangkan *digital banking* untuk peluncuran produk Dex Junior dengan layanan digital. Pendirian divisi digital dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang peyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Bank digital sendiri berdasarkan POJK No.12/POJK.03/2021 adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas. Regulasi bank digital di Indonesia belum diatur secara khusus sehingga sama dengan bank umum lainnya yaitu menggunakan POJK No.12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.

Dalam mencapai target pasar yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan diperlukan penetapan tujuan dan sasaran operasional yang dilaksanakan oleh divisi *Digital Development*. Tujuan operasional dari divisi *Digital Development* adalah menjadi penyedia layanan aplikasi digital untuk tabungan anak (Dex Junior) yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan komposisi fitur terlengkap, mengutamakan mutu dan keamanan serta satu akun dapat digunakan dua *user* (anak dan orang tua sebagai pengontrol). Hal tersebut tentunya memberikan pengalaman baru dalam menikmati layanan aplikasi digital Dex Junior tanpa merasa bingung dalam pengoperasian. Dex Junior kedepannya akan memberikan pengalaman baru dalam cara mengelola keuangan bagi anak-anak yaitu dengan inovasi-inovasi jenis produk yang akan ditawarkan selaras dengan visi divisi *Digital Development*.

Tujuan Operasional Jangka Pendek Divisi Digital Development Membangun infrastruktur IT dan sistem komputasi terintegrasi (100%), membangun infrastruktur IT dan sistem komputasi terintegrasi (100%), menyusun *security* yang handal, melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yang terkait kegiatan operasional dan Layanan *call center* dan menambah fitur *live chat by bot* 24/7.

Secara jangka menengah tujuan operasionalnya adalah meningkatkan jumlah kerjasama dengan LKNB (Meningkat 50%), Meningkatkan kerjasama dengan vendor penyedia layanan internet, Melakukan kerjasama dengan penyedia jasa iklan digital dan konter kreatif (Peningkatan *followers* di media sosial 50%) dan Meningkatkan jumlah kerjasama dengan LKNB (meningkat 50%). Menambah fitur-fitur menarik dalam aplikasi (Meningkat 50%) dan Mempertahankan *security* yang bagus merupakan tujuan operasional secara jangka panjang

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan merumuskan kebutuhan operasional pembentukan divisi digital pada perencanaan implementasi Tabungan Anak Digital (Dex Junior) agar dalam pelaksanaannya semua yang diutuhkan sudah disiapkan dengan baik sehingga tidak akan mengganggu implementasi awal project ini. Tidak hanya persiapan fisik, proyeksi dana yang diperlukan juga akan diperhitungkan agar perusahaan bisa menyiapkan dana dalam realisasinya.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan pada pembahasan artikel ini adalah dengan menggunakan studi kepustakaan atau literature review dengan mengumpulkan informasi dan juga data dengan berbagai bantuan dari material yang ada di perpustakaan, seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dan sebagainya. Data literatur yang digunakan dalam penelitian ini seperti informasi penerapan digital dalam sektor perbankan, kelebihan dan kekurangan aplikasi berbasis online yang akan di gunakan sebagai evaluasi dalam studi ini.

Penelitian ini juga menggunakan data primer melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah bank yang

anaknya ingin membuka tabungan tapi belum ada legalitas seperti KTP. Pernyataan dari kuisioner berisikan informasi minat atau ketertarikan calon nasabah dalam membuka tabungan untuk anak, saran fasilitas yang diberikan dalam produk tersebut dan mekanisme setoran serta penarikan tabungan.

Tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Menggambarkan perencanaan dalam pengembangan divisi digital Dex Junior.
- Menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Index yang akan menjadi sasaran awal sebagai calon nasabah di produk Tabungan anak ini
- Menganalisa hasil kuesioner dan menyelaraskan dengan teori terkait
- Membuat perencanaan operasional produk.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Operasional, kualitas dan rantai pasok diperlukan dalam mewujudkan perencanaan tabungan digital anak ini. Manajemen operasional sebagai pengaturan untuk menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dari input ke output (Lavari & Afrizal, 2016)

Manajemen rantai pasok diperlukan untuk mengatur dan merespon kebutuhan untuk mengatasi berbagai kemungkinan atau ketidakpastian baik yang berasal dari internal maupun eksternal (Chen, 2019), Sedangkan sistem manajemen kualitas sebagai kumpulan praktik sistem manajemen yang didokumentasikan dan umum yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses dan produk (barang atau jasa) memenuhi kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi (Kumari & Khanna, 2017).

Pada penelitian Singh, (2004) juga menjelaskan bahwa adanya keinginan nasabah yang mengharapkan kemudahan dalam bertransaksi baik dari segi tempat waktu. Menurut Mbama (2016) Mbama dan Ozepue (2018), dalam *digital banking, customer experience* merupakan hal penting dalam meningkatkan performa dan perbaikan mutu dalam implementasi bisnis.

Desain Operasi

Sebagai bank yang telah eksis selama 31 tahun, Bank Index kini sedang bertransformasi ke arah digital. Desain operasi Bank Index menerapkan konsep *hybrid* bank, yakni bank yang menyediakan layanan konvensional dan digital secara bersamaan. Konsep ini membantu Bank Index dalam perbaikan bisnis proses, inovasi model bisnis dan penatakelolaan jaringan kerja yang memadukan digitalisasi, jaringan, serta layanan *financial advisor*.

Maka, kombinasinya dengan transformasi digital akan meningkatkan *digital capabilities* Bank Index. Desain operasi *hybrid* Bank Index secara praktis juga dapat menangkap potensi likuiditas, peluang bisnis, hingga penetrasi ke segmen bisnis yang belum tersentuh salah satunya adalah digitalisasi tabungan anak

Desain Produk dan Proses

Produk Dex Junior akan fokus pada digitalisasi tabungan anak. Setiap *customer* yang menggunakan Dex Junior akan mendapatkan satu CIF (*Customer Information File*) atas nama anak dan memiliki *account* yang merupakan akun tabungan dan transaksi. Dex Junior fokus pada tabungan anak namun

orang tua dapat melakukan kontrol terhadap tabungan anak tersebut, sehingga satu *account* terdapat dua *user* yaitu anak dan orang tua. Rekening Dex Junior memiliki fitur yang bisa mengalokasikan dana sesuai kemauan nasabah (dana untuk menabung, dana untuk sekolah, dana untuk nonton konser, dana untuk pembelian *voucher game*, dana untuk ulang tahun, dan lain-lain), dalam pembagian dana tersebut penyebutannya dapat dilakukan oleh orang tua dan ini merupakan pengembangan cash management

Account merupakan akun untuk menyimpan dana (menabung) dan *account* tersebut dapat untuk mengeluarkan dana, transaksi transfer, transaksi *e-commerce*, transaksi nonton konser, pembelian *voucher game*, dan lain-lain. Dalam melakukan transaksi, anak dibatasi dengan limit tertentu apabila melebihi limit tersebut diperlukan verifikasi dari orang tua sang anak, namun per hari juga diberikan limit transaksi. Limit transaksi dapat disesuaikan dengan usia anak dan kebutuhan keuangan anak, semakin bertambah usia anak maka pengaturan limit transaksi dapat ditingkatkan.

Berikut adalah fitur dari tabungan anak:

Tabel 1. Fitur Tabungan

Transaksi Non Finansial	Transaksi Finansial	Keamanan transaksi
Biometric login	Transfer Rupiah & Valas	Verifikasi dua faktor
Software Token untuk otorisasi transaksi	Pembayaran iuran sekolah (Sekolah yang bekerjasama)	Notifikasi transaksi
Ringkasan rekening, Informasi saldo, dan Mutasi rekening	Pembayaran belanja online	
Aktivasi rekening dormant	Pembelian E-Commerce (e-Wallet): GO-PAY, OVO, DANA	
Histori transaksi	Pembayaran Virtual Account	
Pembukaan rekening tabungan	Tarik tunai tanpa kartu (ATM Bank Index)	
Online statement	Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) berbasis QR	
Notifikasi transaksi melalui E-mail dan push notification (pesan dan informasi)	Pembelian paket data internet : Telkomsel, Indosat Ooredoo, dan XL	
Pengaturan profile		
Lupa password		

(Sumber: Tim Penulis, 2023)

Layout dan Aliran Jasa

Layout dan aliran jasa divisi Digital Development adalah proses dimana pelanggan atau pengguna dapat langsung mengakses produk Dex Junior dengan cara instalasi dari *device* yang digunakan yaitu *handphone* atau komputer. Selanjutnya yaitu meng-*input* pembukaan *account* hingga menghasilkan

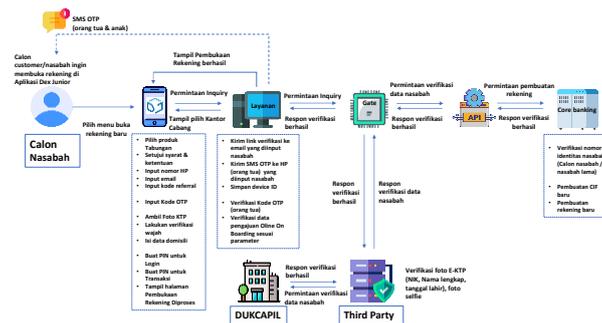
nomor rekening. Untuk nasabah yang melakukan pembukaan rekening melalui *device* bisa dapat melakukan transaksi perbankan secara langsung. Dalam pembukaan rekening dilakukan sepenuhnya oleh orang tua menggunakan data anak dan orang tua.

Tampilan interaksi Dex Junior sebagai berikut:



(Sumber: Tim Penulis, 2023)
Gambar 1. Interaksi Tampilan Dex Junior

Adapun aliran jasa dari Dex Junior sebagai berikut:



(Sumber: Tim Penulis, 2023)
Gambar 2. Aliran jasa Dex Junior

Proses pembukaan rekening tabungan anak tersebut dilakukan secara online dengan menggunakan konsep *Customer Online Onboarding* yang menggunakan data identitas orang tua dan anak dengan proses verifikasi dan validasi melalui *biometric face recognition* ataupun *video banking* dan terhubung langsung ke sistem Dukcapil.

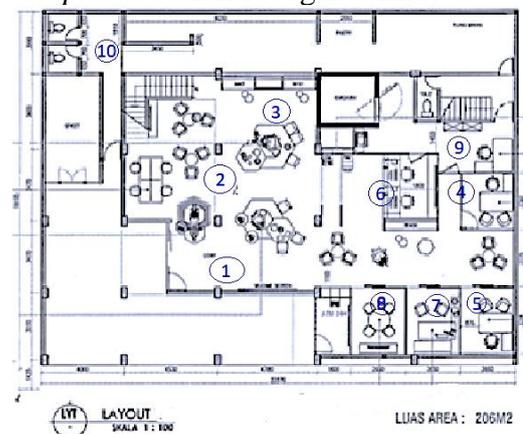
Layout divisi *Digital Development* sebagai berikut:

Layout dari Divisi *Digital Development* merupakan penentu kebutuhan dalam penggunaan ruangan secara terperinci dengan memperhatikan beberapa faktor-faktor praktis guna memperlancar pelaksanaan kerja dengan efisien. Divisi *Digital Development* menerapkan konsep *open space* yang merupakan sebuah ruang bersama dan digunakan untuk melakukan pekerjaan, mengorganisir cara bekerja, melakukan riset, dan mencari inovasi baru dan bertujuan untuk memfasilitasi pertumbuhan serta perkembangan para pekerja dalam mengerjakan pekerjaannya agar bisa mengembangkan jaringan dan menghasilkan ide-ide baru. Produktivitas kerja dapat dihasilkan dari kenyamanan dan kepuasan

pegawai, maka penyusunan tata ruang harus disesuaikan berdasarkan aliran pekerjaan.

Gerai digital (*digital branch*) yaitu yang secara fisik menyatu dengan kantor Bank (Kantor Pusat/ Kantor Cabang/ Kantor Cabang Pembantu/ Kantor Kas/ Kantor Fungsional), dengan cakupan layanan yang bersifat digital setara dengan layanan kantor tempat lokasi keberadaan *digital branch*. Dalam hal Divisi *Digital Development* menyatu dengan Kantor Pusat Bank Index.

Secara umum layout divisi *Digital Development* adalah sebagai berikut:



(Sumber: Tim Penulis, 2023)

Gambar 3. Layout Divisi *Digital Development*

Keterangan:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. Lobby | 6. Ruang <i>Dealing</i> |
| 2. Tim Marketing | (serbaguna) |
| 3. Tim IT | 7. Pimpinan |
| 4. Tim Operasional | 8. Ruang Rapat |
| 5. Tim SDM | 9. Pantry |
| | 10. Toilet |

Teknologi Proses

Sebagai bisnis yang bergerak dalam bidang teknologi, teknologi berperan besar dalam menjalankan operasional bisnis. Dex Junior memanfaatkan berbagai macam teknologi menjadi satu kesatuan sistem. Dex Junior akan memilih teknologi yang menyesuaikan dengan kemampuan *knowledge* dari sumber daya yang ada dan memastikan *provider* yang digunakan sudah menerapkan *cyber security* dan *backup plan* yang baik karena hal ini termasuk pada Tabel 4.6 *Lean canvas model* bagian *key metrics* poin 2 mengenai pengembangan dan pemeliharaan sistem dan keamanan.

Back-end: Sistem Perbankan Inti

Semua prosedur *back-office*, sistem perbankan inti (*Core Banking System*), dan informasi pelanggan adalah bagian dari *back-end*. Informasi pelanggan, transaksi pembayaran dan deposito semuanya dikelola oleh *back-end*. Sistem inti perbankan (*core banking system*) adalah jantung teknis pengoperasian bank. Sebagian besar bank tradisional dan bank digital tidak memiliki sistem perbankan inti mereka sendiri. Sebaliknya, bank tradisional dan bank digital menggunakan solusi yang ada dari penyedia layanan.

Lapisan *Middleware*

Middleware adalah lapisan perangkat lunak yang menghubungkan *back-end*, *front-end*, dan aplikasi bisnis. *Middleware* menghubungkan semua tingkatan dan menghilangkan persyaratan bagi sistem perbankan sentral untuk terlibat dalam setiap

kontak klien. *Middleware* dan sistem operasi, serta aplikasi bisnis terkait untuk pembayaran, penerbitan kartu, pemberitahuan *real-time*, dan layanan lainnya tersedia dari pemasok teknologi seperti *back-base*.

Front-end: Memberikan Pengalaman Nasabah Perbankan

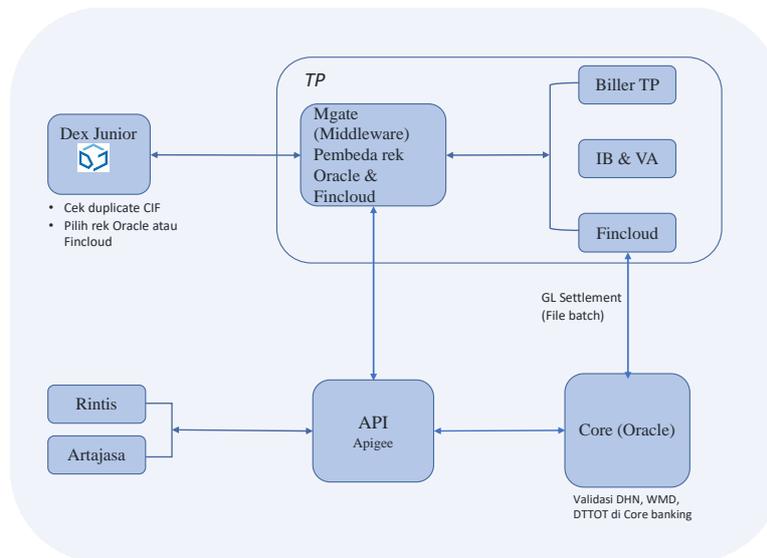
Pengalaman pelanggan disediakan melalui *front-end*, yang merupakan lapisan *visual* di mana konsumen terlibat dengan bank. Saluran perbankan seluler dan *digital*, serta saluran pihak ketiga termasuk *gateway* pembayaran, GOPAY / DANA /OVO/ QRIS adalah contohnya. Bank digital dapat membangun *front-end* mereka sendiri atau mengalihdayakannya ke perangkat lunak pihak ketiga sebagai pilihan yang layak tergantung pada jumlah penyesuaian yang diperlukan seperti waktu, biaya, dan fleksibilitas.

Lapisan API Bank: Menghubungkan Aplikasi Internal dan Eksternal

Lapisan API (*Application Programming Interface*), juga dikenal sebagai lapisan integrasi, adalah lapisan tambahan yang memungkinkan berinteraksi dengan penyedia aplikasi pihak ketiga dan dengan mudah mengintegrasikan layanan bank. Integrasi pihak ketiga telah menjadi aspek fundamental perbankan menghasilkan investasi lapisan API yang signifikan berkat pengenalan perbankan terbuka, perbankan komposabel, dan aplikasi. Lapisan API sering digunakan sebagai kotak pasir untuk menguji layanan baru dalam lingkungan yang terkendali. Sebelum melanjutkan ke integrasi penuh, pihak ketiga biasanya mengevaluasi responsifitas di kotak pasir.

Akses API dan dokumentasi yang jelas dan ringkas penting untuk memanfaatkan kolaborasi (masa depan) dengan sebaik-baiknya. Dex Junior merupakan produk pengembangan dari sebuah aplikasi *mobile Banking* Bank Index yang digunakan untuk tabungan anak.

Berikut desain arsitektur aplikasi Dex Junior:



(Sumber: Tim Penulis, 2023)

Gambar 4. Desain arsitektur aplikasi Dex Junior

Online Onboarding digunakan untuk Open CIF (*Customer Information File*) dan Open rekening baru (*Oracle dan Fincloud*). *Front-end online onboarding* yang digunakan adalah Dex Junior.

Dex Junior adalah *mobile apps* Divisi *Digital Development Bank Index*. Data *online onboarding* datang dari *front-end* dilanjutkan ke *middleware MGate* lalu diteruskan ke *Apigee* dan *Oracle* untuk membuat CIF dan nomor rekening di *Oracle* atau *Fincloud*.

Rekening yang sudah *ter-create* didalam *core banking (Oracle atau Fincloud)* akan bisa langsung aktif dan diberikan batas waktu setor tunai, dan akan bisa langsung

dapat digunakan untuk bertransaksi (*login Dex Junior, inquiry saldo, mutasi, transfer on us, transfer online, transfer bi-fast, purchase, bill payment, bayar VA*).

Proyeksi Operational cos

Anggaran Biaya Operasional

Anggaran biaya operasional terbagi menjadi tiga kelompok biaya yaitu biaya praoperasi, biaya aset dan biaya operasional. Biaya operasional terdiri atas biaya yang dikeluarkan secara rutin setiap bulannya selama proses bisnis berjalan. Adapun biaya operasional yang dikeluarkan telah disesuaikan dengan asumsi operasional pada Tabel 2.

Tabel 2. Biaya Pra Operasi

No	Biaya Praoperasi	Nilai (Rp)
1	Renovasi Ruang Kantor	200.000.000
2	Legalitas	30.000.000
Total		230.000.000

Tabel 3. Biaya Aset

No	Biaya Aset	Jumlah	Harga (Rp)	Total Harga (Rp)
1	Fincloud (mini digi core)	1	750.000.000	750.000.000
2	Beban Pengembangan Platform DexJunior	1	578.000.000	578.000.000
3	Licence	1	185.000.000	185.000.000
4	Router	1	950.000	950.000
5	Komputer	5	6.500.000	32.500.000
6	Laptop	19	7.500.000	142.500.000
7	Printer	2	6.000.000	12.000.000

No	Biaya Aset	Jumlah	Harga (Rp)	Total Harga (Rp)
8	CCTV	2	1.500.000	3.000.000
9	Fingerspot	1	1.250.000	1.250.000
10	Proyektor	1	3.500.000	3.500.000
11	Meja Kerja	24	1.500.000	36.000.000
12	Kursi Kantor	24	850.000	20.400.000
13	Sofa Tamu	4	2.500.000	10.000.000
14	Meja Tamu	2	2.000.000	4.000.000
Total Biaya				266.100.000

(Sumber: Tim Penulis, 2023)

Tabel 4. Biaya Operasional

No	Biaya Operasional	Tahun 1 (Rp)	Tahun 2 (Rp)	Tahun 3 (Rp)	Tahun 4 (Rp)	Tahun 5 (Rp)
1	Beban Google Play Account	400.000	0	0	0	0
2	Beban Apple Developer Account	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
3	Beban Maintenance & Monitoring	455.000.000	455.000.000	455.000.000	455.000.000	455.000.000
4	Beban Domain	135.000	135.000	135.000	135.000	135.000
5	Beban SSL Certificate	4.799.000	4.799.000	4.799.000	4.799.000	4.799.000
6	Beban Layanan Omnichannel	100.000.000	100.000.000	100.000.000	100.000.000	100.000.000
7	Beban Layanan Telepon, Internet, Telex, dan Kawat	12.000.000	12.000.000	12.000.000	12.000.000	12.000.000
8	Beban ATK	32.000.000	24.000.000	24.000.000	24.000.000	24.000.000
9	Beban umum dan administrasi lainnya (air minum)	18.900.000	18.900.000	18.900.000	18.900.000	18.900.000
10	Beban Pemeliharaan Kantor	3.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000
11	Beban Sewa Kendaraan	286.080.000	286.080.000	286.080.000	286.080.000	286.080.000
Total Biaya		913.814.000	908.414.000	908.414.000	908.414.000	908.414.000

(Sumber: Tim Penulis, 2023)

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Sistem manajemen kualitas merupakan sekumpulan praktik sistem manajemen yang didokumentasikan dan umum yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses dan produk (barang atau jasa) memenuhi kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi (Kumari & Khanna, 2017).

Manajemen operasional menjadi dasar bagi suatu perusahaan karena akan mendorong terciptanya strategi untuk bersaing dalam mencapai dan memperoleh tujuan. Salah satu strateginya adalah diferensiasi produk dengan mengembangkan produk baru dan efektif. Selain faktor keunikan produk, perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif juga menerapkan strategi bauran pemasaran yang mencakup fasilitas, kemudahan dan manfaat lainnya.

4.2 Saran

Salah satu upaya untuk meningkatkan keunggulan kompetitif suatu perusahaan adalah dengan menerapkan manajemen rantai pasok. Manajemen rantai pasokan mencakup interaksi antara pihak-pihak yang berinteraksi. Penerapan manajemen rantai pasokan di dalam perusahaan akan memberikan sejumlah manfaat, yaitu kepuasan pelanggan, pengurangan biaya saluran distribusi, utilisasi aset yang lebih tinggi, serta peningkatan pendapatan dan laba perusahaan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, & Reski. (2019). *Amalia, Indrik Reski. "Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)." Skripsi, IAIN Palopo, 2019.* 2019.
- Chen, C.-J. (2019). Developing a model for supply chain agility and innovativeness to enhance firms' competitive advantage. *Management Decision*, 57(7), 1511–1534. <https://doi.org/10.1108/MD-12-2017-1236>
- Johson, P. (2020). *Bank Digital.pdf*.
- Kumari, N., & Khanna, J. (2017). *Cashless Payment: A Behaviourial Change to Economic Growth*.
- Lavari, H., & Afrizal, A. (2016). Strategi Bisnis PT. Unilever Dalam Persaingan Produk Kosmetik Di Indonesia Tahun 2010-2015. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 3(2), 1–15.
- Mbama, C. (2016). Digital banking, customer experience and bank financial performance : UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 36, 230–255. <http://shura.shu.ac.uk/15903/1/Mbama-Digital-banking%2C-customer-experience-and-bank-financial-performance.pdf>
- Singh, S. (2004). Impersonalisation of electronic money: Implications for bank marketing. *International Journal of Bank Marketing*, 22, 504–521. <https://doi.org/10.1108/02652320410567926>