



# **PERBAIKAN PROSES BISNIS AKUISISI AGEN BARU BRILINK BANK BRI**

**ADE NOFYAN PRASTYO**



**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Akuisisi Agen Baru BRILink Bank BRI” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Ade Nofyan Prastyo  
K14170079

---

\* Pelimpahan hak cipta atau karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait



## ABSTRAK

ADE NOFYAN PRASTYO. Perbaikan Proses Bisnis Akuisisi Agen Baru BRILink Bank BRI. Dibimbing oleh SITI JAHROH dan ANI NURAI SYAH.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis akuisisi agen baru BRILink *existing*, menganalisis permasalahan PPBK (Petugas Penunjang Bisnis Keagenan), dan merumuskan solusi perbaikan proses bisnis akuisisi agen baru BRILink. Penelitian dilakukan pada Mei-Juni 2024. Pengambilan data dilakukan melalui *in-depth interview* kepada 5 orang responden. Analisis dilakukan menggunakan *framework design thinking*. Proses bisnis terdiri dari 3 tahapan utama yaitu proses pendaftaran melalui aplikasi BRILink Mobile, proses tindak lanjut kunjungan oleh PPBK, serta Proses penilaian dan input data calon agen. Berdasarkan *empathy map* yang dibuat, beberapa permasalahan pengalaman PPBK yang didapatkan antara lain banyaknya proses manual yang seharusnya dapat didigitalisasi, tidak adanya pra penilaian kepada calon agen, banyaknya data fiktif yang masuk, dan waktu kunjungan yang kurang efisien. Berdasarkan analisis yang dilakukan melalui tahap *define* dan *ideate*, maka disusun 10 ide utama perbaikan proses yang utamanya berfokus pada penambahan input data BRILink Mobile, Integrasi data pendaftaran dan skema pembuatan PKS (Perjanjian Kerja Sama) digital, membuat pra-penilaian calon agen, serta membuat *chatbot WA* untuk konfirmasi kebenaran data yang didaftarkan. Solusi tersebut kemudian diimplementasikan dalam *prototype* yang berupa perbaikan diagram proses bisnis akuisisi agen baru BRILink, *prototype* perbaikan aplikasi BRILink *mobile*, *prototype* perbaikan dan optimalisasi fungsi BSS (*BRILink Support System*), serta *prototype chatbot WA*.

Kata kunci: *design thinking*, digitalisasi, *empathy map*, optimalisasi proses bisnis, *prototype*

## ABSTRACT

ADE NOFYAN PRASTYO. Improving the Business Process for Acquisition of New BRILink Bank BRI Agents. Supervised by SITI JAHROH and ANI NURAI SYAH.

This study aims to analyze the business processes for acquiring new BRILink agents, identify BRI PPBK's (Agency Business Support Officer), and propose solutions to improve the business process. The study was conducted from May to June 2024. Data were collected through in-depth interviews with 5 respondents. Data were analyzed using the Design Thinking Framework. The business process consists of three main stages: the registration process via the BRILink Mobile application, the follow-up visits by PPBK, also the assessment and data entry process. The Empathy Map identified several of PPBK's experience's problems, including numerous manual processes that should be digitized, the absence of pre-assessment for prospective agents, a high volume of fictitious data, and inefficient visit times. Based on the analysis conducted during the define and ideate stages, ten main ideas proposed for improving the business process. These ideas primarily focused on enhancing BRILink Mobile data input, integrating registration data, creating a digital PKS (Cooperation Agreement) scheme, developing a pre-assessment for prospective agents, and implementing a WA chatbot to verify registered data. The proposed solutions were then implemented in prototypes, which included improvements to the business process diagram for new BRILink agent acquisition, enhancements to the BRILink Mobile application, optimizations of BSS (BRILink Support System) functions, and the development of a WA chatbot prototype.

*Keywords*: business process optimization, design thinking, digitalization, empathy map, prototype



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta Milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# **PERBAIKAN PROSES BISNIS AKUISISI AGEN BARU BRILINK BANK BRI**

**ADE NOFYAN PRASTYO**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana  
pada  
Program Studi Sarjana Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



**@Hak cipta milik IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**Tim Penguji pada Ujian Skripsi:**

1. Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.
2. Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si.





Judul Skripsi : Perbaikan Proses Bisnis Akuisisi Agen Baru BRILink Bank BRI  
Nama : Ade Nofyan Prastyo  
NIM : K14170079

@Hak cipta milik IPB University

Pembimbing 1:  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

Pembimbing 2:  
Ani Nuraisyah S.T.P., M.Si.

Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
NIP 197711262008122001

Disetujui oleh



Diketahui oleh



Tanggal Ujian: 4 Juli 2024

Tanggal Lulus : 22 Juli 2024



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Maret hingga Mei tahun 2024 ini adalah Perbaikan Proses Bisnis, dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Akuisisi Agen Baru BRILink Bank BRI”.

Terima kasih kepada pihak-pihak dari internal SB IPB yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc., Ani Nuraisyah S.T.P., M.Si., dan Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc., selaku dosen pembimbing atas curahan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, saran perbaikan, dan kritik terhadap skripsi yang ditulis. Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. dan Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si. yang telah memberikan saran perbaikan dan menguji skripsi yang dibuat penulis. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. selaku dosen seminar yang telah memfasilitasi presentasi bisnis dari skripsi yang disusun dan memberikan perbaikan terhadap penulisan yang dilakukan. Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik, serta segenap Dekanat SB IPB yang telah memberikan dukungan pembelajaran kepada penulis selama berkuliah di SB IPB. Ucapan terima kasih secara khusus diberikan kepada pihak internal BRI baik itu PPBK (Petugas Penunjang Bisnis Keagenan), Kepala KC (Kantor Cabang) BRI, Sekretaris KC BRI, responden internal yang berpartisipasi dalam sesi *brainstorming*, serta beberapa pihak yang tidak dapat disebutkan namanya; yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk mengambil data penelitian dari pihak BRI sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

Kepada orang tua penulis Bapak Daryanto dan Almh. Ibu Muzaenah, serta segenap keluarga penulis yang telah memberikan *support* baik moril maupun materiil selama penulis menjalani proses perkuliahan maupun selama penulis menyusun skripsi. Tak lupa ucapan terima kasih juga ditujukan kepada teman masa kecil penulis Aova Labibah sebagai motivator terbesar penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan studi di Sekolah Bisnis IPB. Rekan-rekan Ikatan Mahasiswa Pernalang, *Basecamp* SB Nanggewer Mekar, serta rekan-rekan terdekat penulis, dan rekan SB angkatan 54 atas *support* moral maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian. Serta ucapan terima kasih diberikan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi maupun proses penelitian yang dilakukan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, Juli 2024

*Ade Nofyan Prastyo*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Proses Bisnis	6
2.2 Pemodelan Proses Bisnis	6
2.3 <i>Flowchart</i>	7
2.4 Perbandingan Metode Perbaikan Proses Bisnis	8
2.5 <i>Design Thinking</i>	10
2.6 Kerangka Penelitian	12
III METODE	13
3.1 Waktu dan Tempat	13
3.2 Responden Penelitian	13
3.3 Tahapan Penelitian dan Analisis Data	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Proses Bisnis Akuisisi Agen Baru BRILink <i>Existing</i>	16
4.2 Identifikasi Permasalahan PPBK	23
4.3 Perumusan Solusi Permasalahan	27
4.4 Perumusan <i>Pro type</i> sebagai Wujud Solusi Permasalahan	32
4.5 Perbandingan Kondisi <i>Existing</i> dan Usulan Solusi Perbaikan	45
4.6 Implikasi Manajerial	46
V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	55
RIWAYATHIDUP	60

## DAFTAR TABEL

1	Daftar 10 unit BRI di Jabodetabek dengan pencapaian agen baru BRILink paling rendah bulan Februari 2024	4
2	Teknik-teknik pemodelan proses bisnis	7
3	Analisis Data Penelitian	14
4	Profil singkat responden penelitian	16
5	Perbandingan kondisi <i>existing</i> dan kondisi jika solusi diterapkan	45

## DAFTAR GAMBAR

1	Tampilan input manual data calon agen BRILink	3
2	Simbol pada <i>flowchart</i> dan fungsinya	8
3	Kerangka penelitian	12
4	Diagram proses bisnis akuisisi agen BRILink <i>existing</i>	17
5	Proses verifikasi email dan no. HP pada BRILink Mobile	18
6	Proses pengisian identitas calon agen pada BRILink <i>mobile</i>	19
7	Formulir pemilihan kantor cabang oleh calon agen	19
8	Tampilan <i>list</i> calon agen baru pada <i>website</i> BSS	20
9	Tampilan detail calon agen baru pada <i>website</i> BSS	20
10	Tampilan menu untuk mengatur jadwal kunjungan pada <i>website</i> BSS	21
11	Tampilan hasil penolakan pendaftaran agen oleh PPBK pada <i>website</i> BSS	22
12	Tampilan <i>error</i> verifikasi no. HP dan email calon agen BRILink	22
13	Tampilan <i>form upload</i> dokumen pelengkap calon agen oleh PPBK pada <i>website</i> BAM	23
14	Hasil <i>empathy map</i>	24
15	Hasil rumusan matriks solusi 2x2	29
16	<i>Prototype</i> diagram perbaikan proses bisnis akuisisi agen BRILink	33
17	<i>QR code</i> dan tampilan <i>prototype</i> BRILink <i>mobile</i>	35
18	Tampilan dan <i>QR Code prototype chatbot WA</i>	42
19	Tampilan dan <i>QR Code prototype dashboard</i> BSS PPBK	43
20	Tampilan <i>prototype</i> verifikasi data melalui BSS dan <i>QR code prototype</i> BSS verifikasi	44

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner <i>in-depth interview</i> pengalaman PPBK	56
2	Diagram detail proses bisnis <i>existing</i> dan proses bisnis perbaikan	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.