
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

IMPLEMENTASI METODE BUSSINESS PROCESS REENGINEERING PADA APLIKASI M-BANKING BCA DI KANTOR CABANG CIBADAK KOTA BANDUNG TAHUN 2020/2021

IMPLEMENTATION OF THE BUSINESS PROCESS REENGINEERING METHOD IN THE BCA M-BANKING APPLICATION AT THE CIBADAK BRANCH OFFICE, BANDUNG CITY TAHUN 2020/2021

**Triana Wulandari, Yudhistira Sulaeman,
Ricky Perdana Riyanto, Sri Wisnu Noloadi,
Ahmad Faisal Hidayat**

*Jurusan D3 Manajemen Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Nasional PasimJl.
Dakota No. 8A, Sukaraja, Kec. Ciceondo, Kota Bandung, Jawa Barat 40175
Email : yudhistira.sulaeman@gmail.com*

Abstract

This journal discusses the implementation of business process reengineering carried out by Bank Central Asia (BCA) on the M-Banking application at the Cibadak branch office, Bandung City. Through this research, we conducted an in-depth analysis of the existing business process reengineering in the BCA M-Banking application. With this digital-based program, it certainly has benefits for its users, where this research will use a qualitative approach by conducting interviews with informants. The results of this study are expected to provide insight into the implementation of business process reengineering or business process reengineering in industrial banking and contribute to the development of M-banking applications.

Keywords: *Business Process Reengineering, M-banking, Bank Central Asia, M-banking Usage System, Banking Services*

Abstrak

Jurnal ini membahas tentang implementasi business process reengineering yang dilakukan oleh Bank Central Asia (BCA) pada aplikasi M-Banking di kantor cabang Cibadak, Kota Bandung. Melalui penelitian ini, kami melakukan analisis mendalam terhadap bussines process reengenering yang ada pada aplikasi M-Banking BCA Dengan adanya program berbasis digital ini tentunya memiliki manfaat bagi penggunanya, dimana penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan metode wawancara dengan narasumber. Hasil penelitian ini diharapkan dapat wawasan tentang implementasi rekayasa ulang proses bisnis atau bussines process reengineering pada industri perbankan dan berkontribusi dalam pengembangan aplikasi M-banking.

Kata kunci: *Bussines Process Reenginering, M-banking, Bank Central Asia, Sistem Penggunaan M-banking, Layanan Perbankan*

PENDAHULUAN

Sistem teknologi informasi dan pelayanan merupakan tuntutan bagi perusahaan untuk diterapkan agar dapat bersaing dengan pesaingnya yang juga menggunakannya sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Sistem informasi dan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan bisnis dan selaras dengan strategi dan tujuan perusahaan. Banyaknya aplikasi sistem BPR yang ada di pasar mengharuskan perusahaan merencanakan sistem dan teknologi yang akan digunakan atau diberikan. Adanya implementasi pelayanan pada Bank BCA utamanya dalam memberikan pelayanan online terhadap nasabah dengan diadakan dan dikembangkannya Mbanking hingga saat ini diharapkan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis. Pencapaian tujuan tersebut harus didukung oleh semua bagian dalam perusahaan tersebut sehingga dapat menciptakan rantai nilai yang akan memberikan margin bagi perusahaan tersebut.

PT Bank BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1957. Perusahaan tersebut bergerak dibidang macam transaksi keuangan yang dapat membantu memudahkan nasabah bertransaksi. Perusahaan sudah menggunakan dukungan sistem informasi berupa pemanfaatan komputer atau bahkan melalui handphone secara online untuk memproses transaksi bisnis dan menyimpan data. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah memperkembangkan adanya pelayanan sistem pelayanan dan teknologi informasi (BPR) secara online melalui sistem mbanking. Perusahaan terdiri dari beberapa bagian yang saling berintegrasi untuk mencapai tujuan bisnis. Pelayanan dalam BPR tersebut bertujuan untuk mencapai suatu kebutuhan para nasabah. maka dipilihlah perusahaan tersebut sebagai objek penelitian.

Tentang Perusahaan

PT Bank Central Asia (BCA) yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 277, Cibadak, Astananyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40241, Indonesia. Perusahaan ini bergerak dalam bidang pelayanan transaksi berbasis offline atau pun online. Pelayanan yang diberikan BCA kepada nasabah kini berkembang dengan diadakannya pelayanan secara online atau sering dikenal sebagai Mbanking. Untuk memperluas pelayanan maka perusahaan mengadakan pelayanan transaksi tersebut hingga saat ini. Pelayanan melalui Mbanking ini tertera di handphone pengguna BCA, sehingga transaksi tersebut bisa digunakan kapan saja dan dimana saja oleh para penggunanya.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang digunakan untuk penulisan ini meliputi analisis lingkungan eksternal bisnis yang sedang berjalan dengan menggunakan metode wawancara kepada salah satu pegawai tetap di perusahaan tersebut yang menjabat sebagai customer service bernama Tria Meyli Tivlati.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Pengolahan Pelayanan Bank Central Asia Kepada Nasabah

Sistem informasi pelayanan Bank Central Asia yang diberikan kepada nasabah ialah kumpulan kegiatan pelayanan yang menyangkut transaksi - transaksi dengan metode BPR. Dimana hal tersebut nasabah harus melalui beberapa tahapan, diantaranya:

1. Membuka rekening BCA
2. Membuat kartu ATM
3. Menginstall aplikasi dan daftar Mbanking dengan beberapa persyaratan yang dibutuhkan.

Dengan penerbitan layanan berbasis online melalui aplikasi Mbanking, hal tersebut dapat dengan mudah menginput transaksi dan biodata pengguna. Sistem informasi pengolahan pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan perusahaan untuk mempermudah

kebutuhan layanan transaksi secara tepat waktu, cepat, dan mudah. Sistem pelayanan pada Mbanking ini ialah suatu sistem melalui handphone yang dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Misal transfer antar bank, transfer ke bank lain, atau bahkan melakukan pembayaran atau administrasi lainnya.

A. Business Process Reengineering

Menurut Peppard dalam Tumundo (2021). "Business Process Reengineering ialah filosofi pengembangan yang menghasilkan langkah-langkah menuju peningkatan kinerja perusahaan melalui desain ulang proses yang ada di seluruh organisasi".

Business Process Reengineering ialah istilah yang mengacu pada proses merombak proses bisnis yang memiliki titik lemah agar lebih efisien dan kompetitif. Rekayasa ulang proses bisnis dapat digunakan atau diterapkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, lembaga, organisasi. atau perusahaan. Peningkatan biaya, kecepatan, dan layanan yang signifikan ialah salah satu tujuan rekayasa ulang proses bisnis.

Business Process Reengineering ialah istilah yang mengacu pada proses rekonstruksi dengan tindakan dramatis dan radikal. Rekayasa ulang proses bisnis dapat menghasilkan penghematan biaya, peningkatan proses, dan peningkatan kecepatan proses.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan wawancara. Metode ini dirancang untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan pandangan partisipan terkait dengan topik penelitian, dalam hal ini business process reengineering pada aplikasi M-banking BCA. Dimana objek penelitian ini berada di kantor cabang BCA Cibadak, Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40241, Indonesia.

Selama wawancara, peneliti menciptakan lingkungan yang nyaman dan terbuka, memungkinkan partisipan untuk berbagi pandangan, pengalaman, dan pemikiran mereka seputar business process reengineering pada aplikasi M-banking. Peneliti mendengarkan secara aktif, mencatat, dan mengajukan pertanyaan lanjutan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik tersebut.

Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dianalisis secara induktif, dengan mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dari respons partisipan. Analisis dilakukan dengan cara mengkodekan dan mengelompokkan data berdasarkan kesamaan atau perbedaan dalam respons partisipan. Kemudian, temuan tersebut diinterpretasikan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang business process reengineering pada aplikasi M-banking.

Metode wawancara dalam penelitian ini memberikan kesempatan untuk mendapatkan perspektif langsung dari partisipan, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam aspek-aspek yang relevan dengan topik penelitian. Hal ini dapat memberikan wawasan yang

berharga dalam merancang dan mengembangkan strategi business process reengineering yang efektif dalam konteks aplikasi M-banking.

HASIL DAN PEMBAHASAN

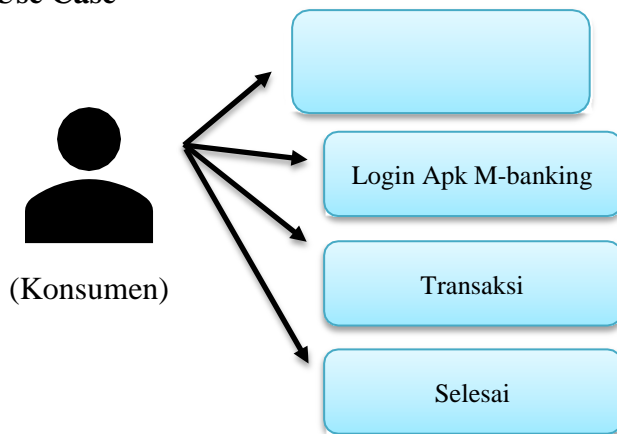
Implementasi Business Process Reengineering (BPR) pada M-banking BCA, berobjek di kantor cabang BCA yang beralamatkan Jl. Jendral Sudirman No.277, Cibadak, Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40241

Dimana hasil yang kami dapat terhadap aplikasi M-banking dengan pendekatan Business Process Reengineering pada dari beberapa aspek dapat kami gambarkan sebagai berikut:

No	Aktivitas	Kekuatan	Kelemahan
1.	Kemampuan untuk membuat kegiatan perbankan menjadi cepat dan mudah namun aman dengan peluncuran berbagai inovasi baru seperti BCAM-Banking,	<ul style="list-style-type: none"> - Memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi keuangan sehingga dapat menghebat banyak waktu. - Transfer atau kirim uang bisa langsung sampai (real time) - Intruksi yang diberikan mudah dan rinci sehingga lebih efektif - Memiliki fitur yang lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> - Akses membuka M-banking memelurkan kuota data - Membuka peluang untuk hacker membobol system M-banking

Tabel 1 Value Chain M-banking

A. Use Case



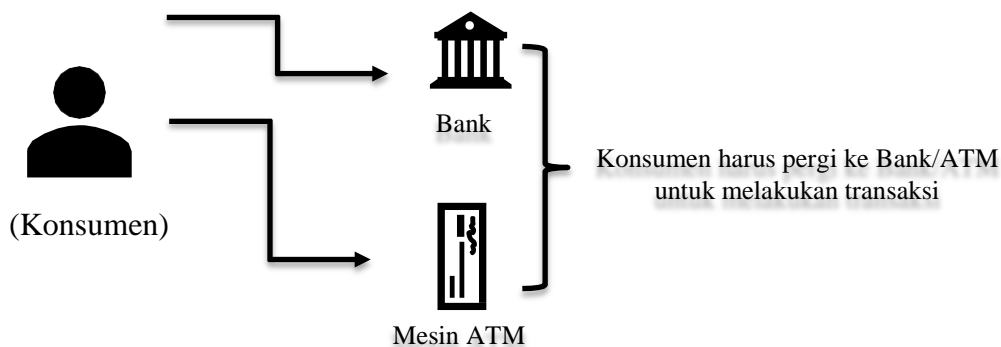
Gambar 1 Diagram Use Case

Aplikasi M-banking dapat digunakan oleh konsumen atau pengguna dimanapun dia berada dan kapanpun saja tanpa harus berkunjung ke kantor cabang. Aplikasi M-banking ini

memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dan mengelola rekening mereka selama 24 jam, termasuk hari libur, dengan menggunakan handphone atau tablet dalam melakukan transaksi pembelian atau pembayaran suatu hal.

Pengguna dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan pembelian produk atau layanan lainnya hanya dengan beberapa klik melalui aplikasi M-banking. Pada aplikasi M-banking pengguna juga dapat melihat saldo rekening, mutase transaksi dan aktivitas keuangan lainnya secara real-time. Dengan begitu konsumen dapat selalu memantau kondisi keuangan mereka dengan mudah dan cepat

B. Bussines Process Reengineering



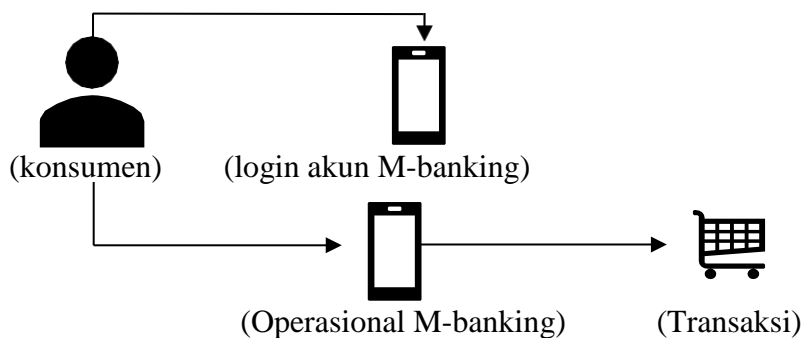
Gambar 2 Sistem lama yang berjalan pada transaksi pembayaran

Ketika melakukan transaksi secara manual dengan datang ke bank atau ATM, ada beberapa permasalahan yang dapat muncul, antara lain:

1. Transaksi manual memerlukan waktu yang lebih lama karena nasabah harus datang langsung ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi. Hal ini dapat mengakibatkan antrian yang panjang dan membuang waktu berharga nasabah.
2. Keterbatasan Jam Operasional, Bank memiliki jam operasional yang terbatas, sehingga nasabah hanya dapat melakukan transaksi pada jam-jam tertentu. Jika nasabah memiliki kebutuhan mendesak di luar jam operasional, mereka harus menunggu hingga bank dibuka atau pergi ke ATM yang mungkin jaraknya jauh.
3. Keterbatasan Lokasi dimana nasabah harus datang ke bank atau mencari ATM fisik yang tersedia. Ini dapat menjadi masalah jika nasabah berada di lokasi yang jauh dari bank atau jika tidak ada ATM di sekitarnya.
4. Ketika melakukan transaksi secara manual, nasabah harus membawa uang tunai atau cek fisik. Hal ini meningkatkan risiko kehilangan uang atau pencurian, terutama jika nasabah harus membawa jumlah uang yang besar.
5. Dalam transaksi manual, ada risiko kesalahan manusia baik dari pihak nasabah maupun petugas bank. Kesalahan dalam mengisi formulir atau memasukkan informasi transaksi dapat menyebabkan kesalahan dalam pengolahan transaksi.

6. Ketika melakukan transaksi manual, nasabah mungkin tidak memiliki akses langsung ke informasi rekening mereka seperti saldo terkini atau mutasi transaksi. Mereka harus menunggu laporan cetak atau informasi yang diberikan oleh petugas bank.

Business process reengineering memiliki konsep merombak sistem atau proses yang terjadi di dalam kegiatan bisnis agar titik kelemahan yang terkandung di dalamnya dapat diperbaiki sehingga bisnis menjadi lebih efisien serta kompetitif. Oleh sebab permasalahan diatas maka dirancanglah desain baru atau sistem baru yaitu Aplikasi M-banking dimana untuk menggantikan cara kerja sistem lama di mana proses transaksi oleh konsumen tidak lagi secara manual dan dapat memudahkan konsumen dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.



Gambar 3 Sistem baru transaksi

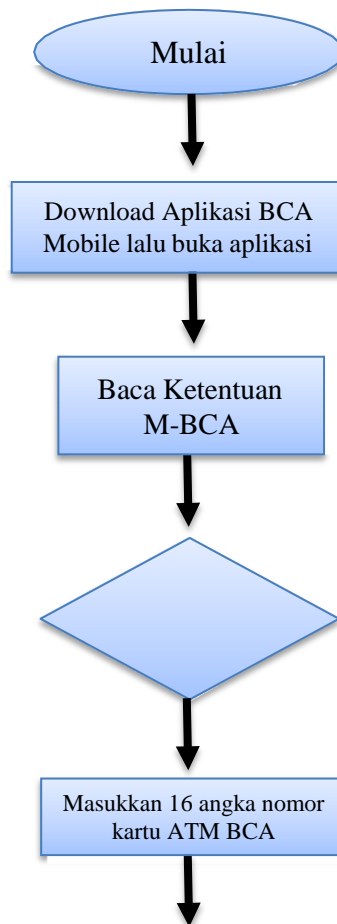
Dengan adanya aplikasi M-banking konsumen atau nasabah akan merasa mudah dan kenyamanan kepada konsumen dalam melakukan transaksi perbankan melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Aplikasi ini memberikan beberapa manfaat dan fitur untuk konsumennya, sebagai berikut:

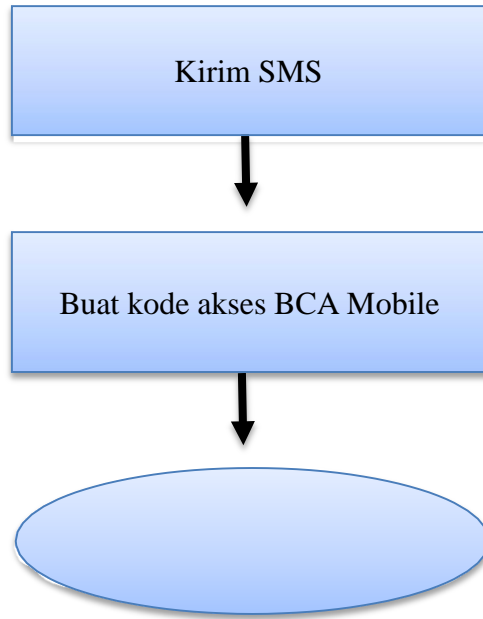
1. Nasabah dapat mengakses rekening mereka kapan saja, termasuk di luar jam kerja bank atau saat sedang bepergian. Mereka dapat melakukan transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk atau layanan tanpa harus pergi ke cabang fisik bank.
2. Aplikasi M-banking memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi dengan mudah dan cepat. Mereka dapat mengatur transfer otomatis, mengelola rekening tabungan atau deposito, dan melacak aktivitas perbankan mereka secara real-time.
3. Konsumen akan menerima notifikasi langsung melalui aplikasi M-banking setiap kali terjadi transaksi di rekening mereka. Hal ini membantu meningkatkan keamanan dan memberikan pemantauan yang lebih baik terhadap aktivitas perbankan.
4. Aplikasi M-banking memungkinkan konsumen untuk membayar tagihan secara online, seperti tagihan telepon, listrik, air, internet, dan sebagainya. Mereka dapat mengatur pembayaran otomatis atau mengatur pengingat pembayaran.
5. Aplikasi M-banking juga dapat memberikan akses mudah ke produk pembiayaan seperti pinjaman pribadi, kartu kredit, atau pembiayaan kendaraan. Selain itu, konsumen juga

6. dapat melihat dan mengelola portofolio investasi mereka melalui aplikasi ini.
7. Aplikasi M-banking dilengkapi dengan fitur keamanan seperti penggunaan PIN, kata sandi, atau autentikasi dua faktor untuk melindungi informasi dan dana konsumen. Data yang ditransmisikan antara aplikasi dan server juga dienkripsi untuk melindungi privasi nasabah.

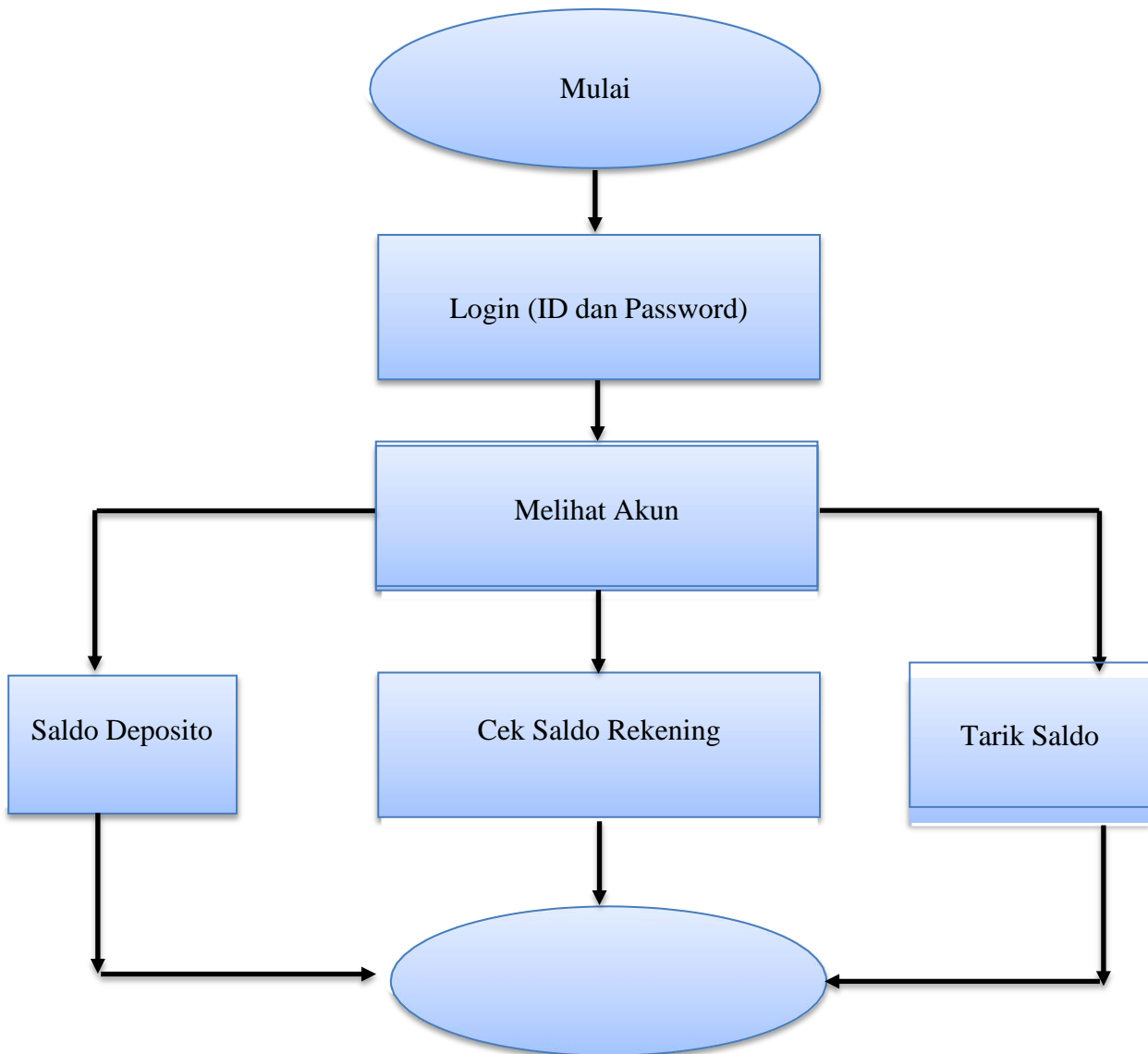
Adapun proses atau system informasi pada aplikasi M-banking ini ialah sebagai berikut:

Flowchart Pembuatan Akun M-Banking BCA





Flowchart Penggunaan M-Banking BCA



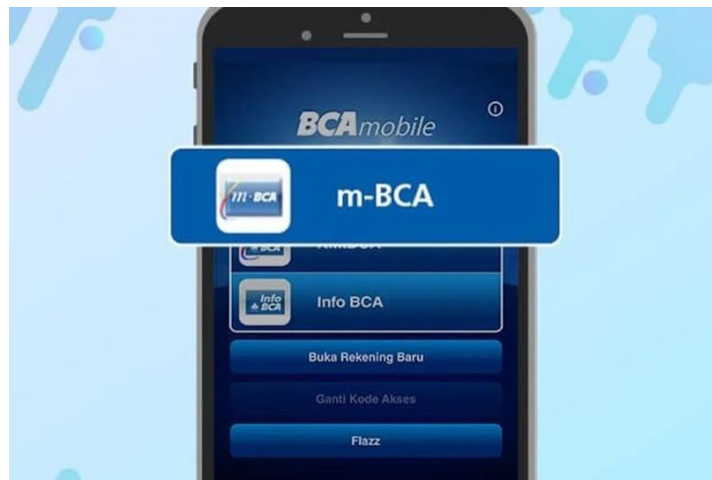
C. Tampilan Aplikasi
1. Tampilan Registrasi



Gambar 4 Tampilan Download

Gambar diatas ialah tampilan download aplikasi m-BCA di IOS, pada langkah ini anda dapat mendownload terlebih dahulu untuk mengoprasikan aplikasi m-BCA di smartphone anda.

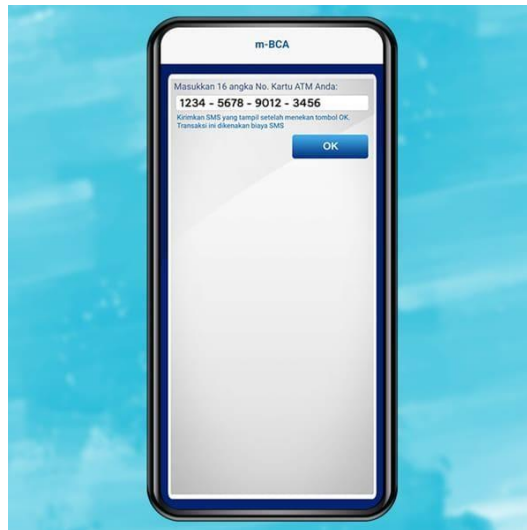
Aktivasi m-BCA



Gambar 5 Tampilan Aktivasi M-BCA

Gambar diatas ialah tampilan untuk aktivasi m-BCA di aplikasi. Ini adalah halaman pertama yang akan anda lihat saat membuka aplikasi m-BCA. Ada beberapa pilihan menu yang tersedia, jika anda ingin mengaktifkan akun anda maka anda bisa memilih menu m-BCA seperti yang di perlihatkan gambar diatas.

Masukan 16 Digit Nomor Kartu ATM



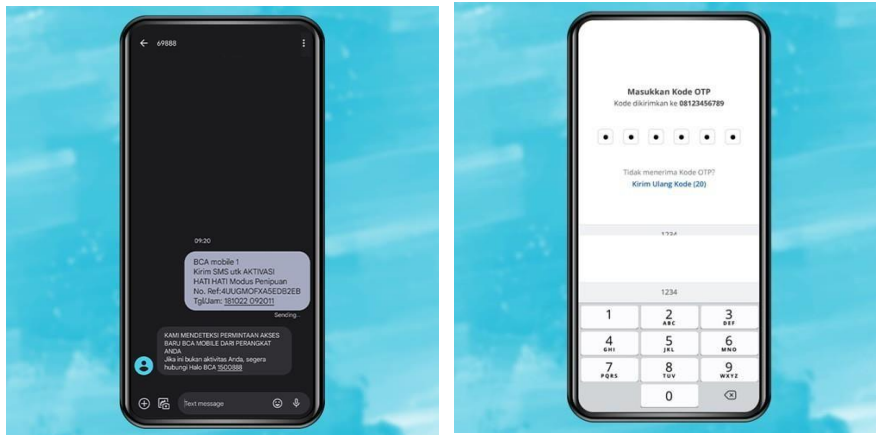
Gambar 6 Tampilan Pengisian Nomor Kartu

Gambar diatas menunjukkan tampilan kolom pengisian nomor kartu ATM anda, anda bisa memasukkan 16 digit nomor kartu ATM yang sudah terdaftar di Bank untuk melanjutkan verifikasi akun anda di aplikasi m-BCA pada kolom yang sudah di sediakan, jika sudah memasukkan 16 digit nomor ATM anda maka langkah selanjutnya adalah menekan tombol ok.

Gambar 8 Tampilan Pembuatan Kode Akses

Gambar diatas Menunjukkan tampilan pembuatan kode akses akun anda. Untuk pengamanan akun, BCA menyediakan kode akses akun yang hanya dapat di akses oleh pemiliknya saja dengan membuat sandi. Seseorang yang ingin membuka akun m-bca anda harus memiliki atau mengetahui kode akses yang anda miliki. Kode akses ini juga berfungsi untuk mengkonfirmasi setiap transaksi yang anda lakukan nantinya, jika tidak mengetahui kode akses maka transaksi tidak dapat dilakukan.

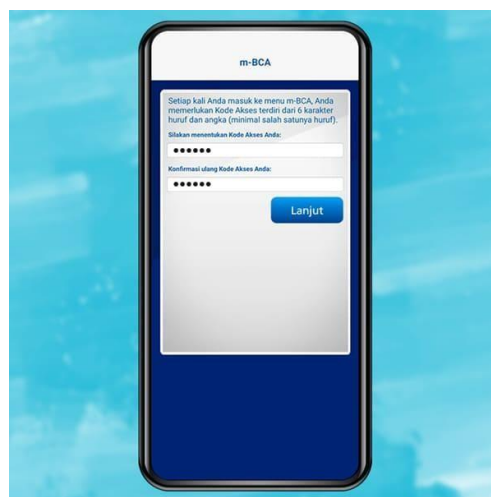
SMS Konfirmasi



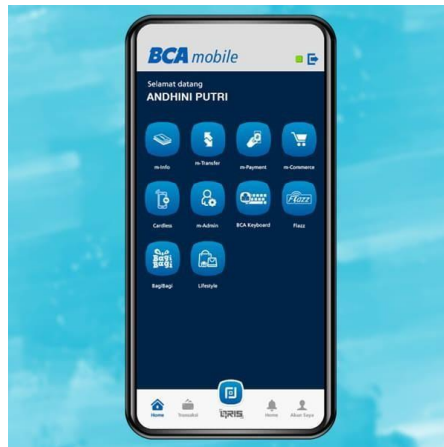
Gambar 7 Tampilan Verifikasi SMS

Gambar diatas menunjukkan tampilan pemberitahuan melalui SMS untuk mengkonfirmasi pendaftaran akun m-BCA anda. Setelah menerima pemberitahuan via SMS, anda akan mendapatkan kode OTP, selanjutnya anda dapat memasukan kode tersebut pada menu yang sudah disediakan seperti pada gambar di atas. Jika kode OTP sudah sesuai maka otomatis tampilan layar akan berpindah pada langkah berikutnya.

Kode Akses m-BCA



Tampilan Home m-BCA



Gambar 9 Tampilan Home m-BCA

Gambar diatas menunjukkan menu home atau tampilan awal saat anda sudah berhasil memverifikasi akun anda, dalam menu home anda dapat melihat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di aplikasi m-BCA diantaranya adalah :

m-info:

Akses informasi saldo, mutasi rekening, juga info kurs yang paling up to date.

m-transfer:

Menu transfer antar rekening BCA atau antar bank ada di sini. Lakukan transaksi kapan pun dan di mana pun tanpa harus mendatangi mesin ATM atau kantor cabang BCA.

m-commerce:

Tak hanya untuk transfer, kamu juga bisa membayar tagihan listrik, membeli voucher isi ulang, dan lainnya.

m-Payment:

Untuk pilihan pembayaran tagihan lain seperti kartu kredit, internet, pajak, asuransi, dan sebagainya, kamu bisa menemukannya di menu ini.

m-Admin:

Lakukan aktivasi, ganti PIN, registrasi, dan hapus info kartu kredit BCA-mu.

Flazz:

Kalau ponselmu mendukung fitur NFC, kamu bisa mengecek dan top-up saldo kartu Flazz di sini.

Lifestyle:

Fitur di mana nasabah bisa membeli tiket pesawat, kereta, bioskop, hingga pesan hotel.

Dari sekian banyak fitur, salah satu fitur yang sering digunakan oleh user BCA Mobile adalah transfer antar bank, top-up e-money, dan sebagainya. Karena banyak digunakan untuk keperluan gaya hidup, adanya fitur top-up yang tidak membebankan biaya admin tinggi jadi pilihan banyak orang.

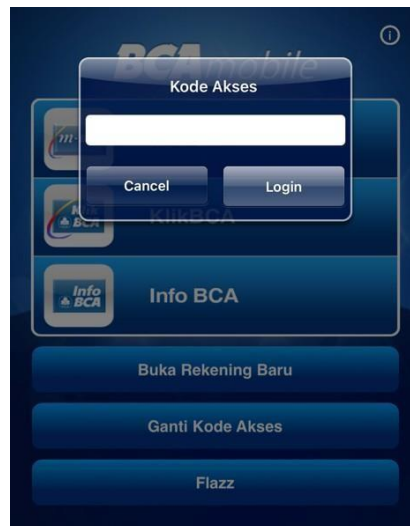
2. Tampilan Penggunaan m-BCA Tampilan Awal



Gambar 10 Tampilan Menu m-BCA

Pada tampilan ini anda dapat melihat beberapa menu yang tersedia, jika anda ingin melakukan berbagai macam transaksi yang disediakan oleh aplikasi m-BCA anda dapat memilih menu m-BCA yang tersedia diatas, lalu akan muncul langkah selanjutnya.

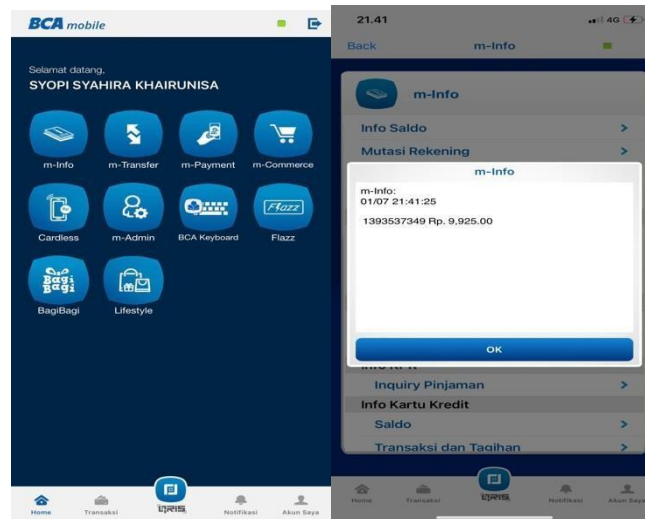
Login (Id/Password)



Gambar 11 Tampilan Kode Akses

Pada tampilan kali ini, anda dapat memasukkan kode akses yang sudah anda buat saat memverifikasi akun anda, jika sudah maka anda bisa memilih opsi login untuk mulai melakukan transaksi anda atau melihat saldo anda.

Cek Saldo



Gambar 12 Tampilan Aktivitas m-BCA dan Cek Saldo

Pada tahapan ini jika anda ingin melihat saldo yang anda miliki, anda dapat memilih menu m-info,w maka otomatis akan menuju pada tampilan yang memperlihatkan keterangan saldo yang anda miliki.

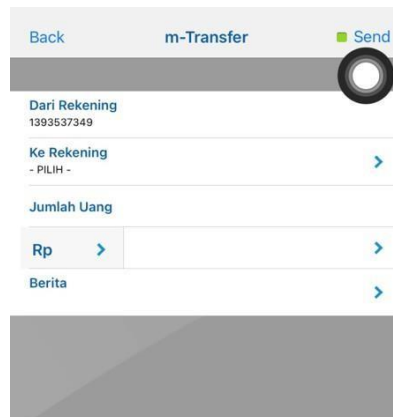
Tampilan Transaksi



Gambar 13 Tampilan Transaksi

Gambar diatas menunjukkan layanan transaksi yang dapat anda gunakan, bisa melalui sesama Bank BCA atau kepada Bank lain. Selain antar Bank anda juga dapat menggunakan atau melakukan transaksi dengan layanan BCA Virtual Account, layanan ini memudahkan anda untuk melakukan pembayaran hanya menggunakan kode virtual dan dapat anda gunakan di berbagai macam layanan seperti Shopee, transfer Gopay dan sebagainya.

Tampilan m-Transfer



Gambar 14 Tampilan Menu Transfer

Pada tampilan ini anda dapat memasukkan rekening tujuan yang akan anda tuju dan nominal uang yang akan anda transfer, tampilan ini juga dilengkapi dengan kolom berita, pada kolom tersebut anda dapat menuliskan tujuan dari pemindahan dana yang anda lakukan. Setelah selesai mengisi beberapa kolom yang tersedia, selanjutnya anda dapat memencet tulisan send yang ada di pojok kanan atas pada tampilan, lalu selanjutnya anda akan di minta untuk memasukkan kode akses atau sandi anda untuk menyetujui transaksi yang anda lakukan.

Logout



Gambar 15 Tampilan Logout

Pada tampilan ini, jika anda dapat mengeluarkan akun anda dengan memilih menu logout seperti gambar di atas. Menu ini di sediakan jika anda sudah tidak akan menggunakan m-bca anda lagi, atau anda mengganti karyu ATM anda. Menu logout juga bisa anda gunakan untuk memindahkan akun m-BCA anda ke ponsel yang berbeda.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini mengenai proses bisnis menggunakan metode business process reengineering pada Bank BCA berbasis mobile banking/m-banking. Business Process Reengineering (BPR) ialah suatu pendekatan bisnis yang berfokus pada analisis alur kerja atau proses bisnis yang terjadi dalam suatu lembaga atau organisasi. Tujuannya untuk menggantikan hal yang dirasa tidak relevan atau lampau dengan hal baru yang lebih optimal dan efisien. Salah

satu proses bisnis yang digunakan pada bank BCA adalah untuk menciptakan transaksi bank dalam jangkauan luas. Oleh sebab itu, perusahaan menerapkan sistem aplikasi digital penggunaan berupa M-Banking dengan cara nasabah mendaftar dan membuka rekening secara langsung di kantor cabang maupun secara online. Dengan adanya M-Banking nasabah tidak perlu menggunakan kartu lagi ketika bertransaksi. Apabila sebelumnya nasabah dalam melakukan transaksi langsung pada bank maka akan membutuhkan waktu yang lama karena antrian dan data yang harus diserahkan kepada petugas bank. Hasil akhir dari Business Process Reengineering yaitu terjadinya peningkatan efisiensi dalam proses pembuatan akun maupun dalam bertransaksi secara online. Sistem ini mempermudah nasabah agar dalam prosesnya cepat selesai dan praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- A. O. P. Pambudi, “*Life Cycle Sustainability Minyak Jelantah Menggunakan Pendekatanbusiness Process Reengineering (BPR) dan Quality Function Deployment (QFD)*,” *J. Univ. Islam Majapahit*, pp. 1– 6, 2020.
- C. V. Virgatha “*Analisis Bussiness Process Reengineering Pengelolaan User-ID Aplikasi Teknologi Informasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*,” Univ. Gadjah Mada, 2017
- Ringim, K.J.; Osman, N.H.; Hasnan, N.; and Razalli, M.R. (2013). *Exploring the implementation of business process reengineering in banks*. Asian Social Science, 9(11), 243.
- Altinkemer, K.; Chaturvedi, A.; and Kondareddy, S. (1998). *Business Process Reengineering and Organizational Performance: An Exploration of Issues*. Digital Branch: A Business Process Reengineering in Indonesian Banking 91 Journal of Engineering Science and Technology Special Issue 1/2019 International Journal of Information Management: Elsevier Science. 18(6), 381-392
- Kurniawan, A., & Sari, D. K. (2021). *Adaptive model to support business process reengineering*. Journal of Industrian Engineering and Management Science, 1(1), 1-10.
- Sari, D. K., & Kurniawan, A. (2023). *Implementation of business process reengineering to minimize customer complaints*. Publikasiku Publisher.
- Shabriy, E. (2016). *Business process reengineering pelayanan penerbitan transkrip akademik oleh pusat administrasi fakultas Teknik universitas Indonesia skripsi*, Universitas Indonesia.
- Sari, R. K. (2017). *Analisis business process reengineering pengelolaan user-id aplikasi teknologi informasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*. Unoversitas Gadjah Mada.
- Meleong. (2006). *Business Process Reengineering*. Jakarta: Fakultas Teknik Informasi, Universitas Esa Unggul. Jurnal Ilmu Komputer Volume 9 No 2.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Collins.