



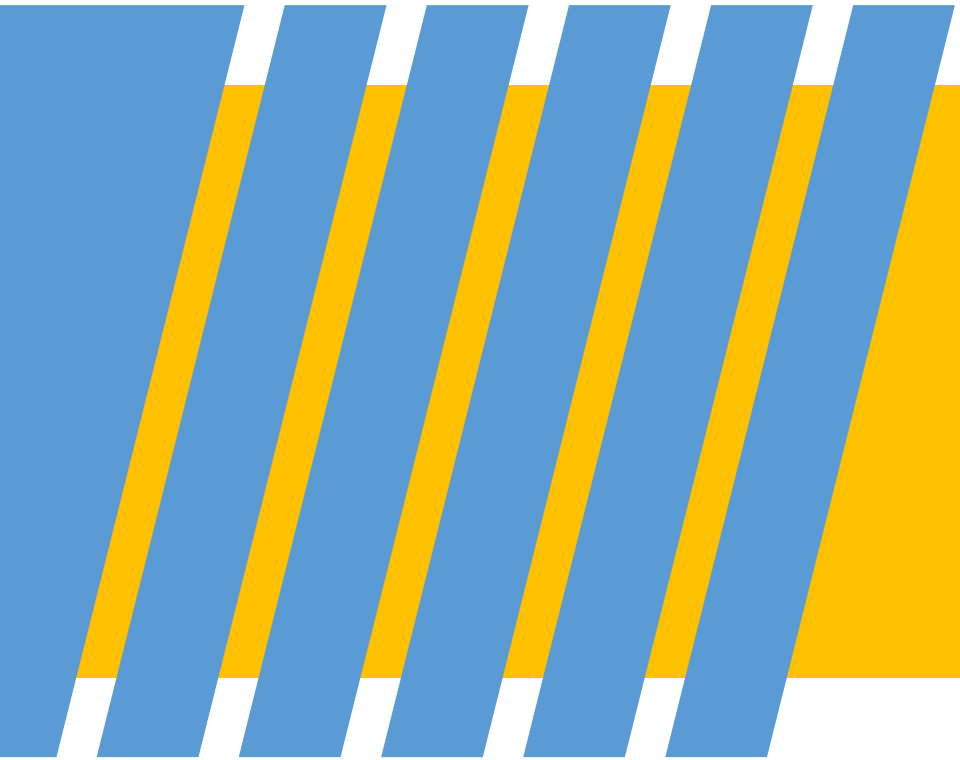
# **Approval Rate Improvement Project Line of Business – New Motorcycle Credit Cabang Praya**

**Buddy Martin Mulya Limbong**

---

---

---



**DEFINE**



# KPI CABANG PRAYA

Periode	Order	Booking			Amount Finance			Approval Rate	
		Actual	Target	Ach	Actual	Target	Ach	Gross	Nett
Desember	777	317	508	62.40%	5,722,418,495	9,097,874,105	62.90%	45.17%	60.31%
Januari	813	367	478	76.57%	6,668,648,607	8,487,979,362	78.91%	44.03%	59.97%
Februari	758	302	429	70.40%	5,761,432,365	7,617,872,691	75.63%	42.74%	58.91%

Dalam 3 bulan terakhir, pencapain booking dan amount finance NMC Praya belum mencapai target. Selain itu, angka approval rate cabang Praya juga terdapat tren terus menurun dalam 3 bulan terakhir.

# APPROVAL RATE (PER CABANG) NUSTRA

Cabang	Desember		Januari		Februari		Des-Feb	
	Gross	Nett	Gross	Nett	Gross	Nett	Gross	Nett
MAUMERE	83.98%	84.35%	86.71%	86.71%	89.84%	92.74%	86.25%	87.12%
KUPANG	74.32%	79.78%	69.20%	77.12%	77.78%	81.87%	73.45%	79.44%
SUMBAWA	57.04%	76.69%	52.35%	73.26%	51.94%	74.19%	53.98%	74.84%
BIMA	59.66%	68.63%	53.09%	64.94%	62.70%	75.00%	58.25%	69.12%
SELONG	54.60%	66.44%	55.54%	68.49%	60.91%	71.67%	56.73%	68.68%
LOMBOK BARAT	55.07%	68.06%	52.65%	67.61%	51.27%	68.64%	52.91%	68.11%
MATARAM	56.97%	66.35%	53.49%	67.59%	52.91%	68.41%	54.44%	67.42%
PRAYA	45.17%	60.31%	44.03%	59.97%	42.74%	58.91%	43.99%	59.75%

Dalam 3 bulan terakhir, angka approval rate di cabang Praya berada di urutan paling bawah dibandingkan dengan cabang-cabang lainnya di wilayah Nustra (Nusa Tenggara).

# KOMPOSISI STATUS ORDER (PRAYA & NUSTRA)

Bulan	Name	Booking	PO Pending	Order Pending	Reject	Cancel	Appv Rate
Desember	PRAYA	46.74%	13.57%	0.86%	20.96%	17.87%	60.31%
	NUSTRA	49.91%	19.63%	1.42%	13.24%	15.80%	69.54%
Januari	PRAYA	51.09%	8.88%	3.02%	17.25%	19.77%	59.97%
	NUSTRA	52.61%	16.04%	1.88%	13.06%	16.40%	68.65%
Februari	PRAYA	45.82%	13.09%	1.45%	19.45%	20.18%	58.91%
	NUSTRA	51.58%	19.07%	0.89%	13.49%	14.96%	70.65%

Selain angka approval rate di cabang Praya yang berada di urutan paling bawah di wilayah Nustras, persentase/porsi order reject dan cancel di cabang Praya juga lebih besar dibandingkan dengan Nustras dan NTB.

# PROJECT CRITERIA

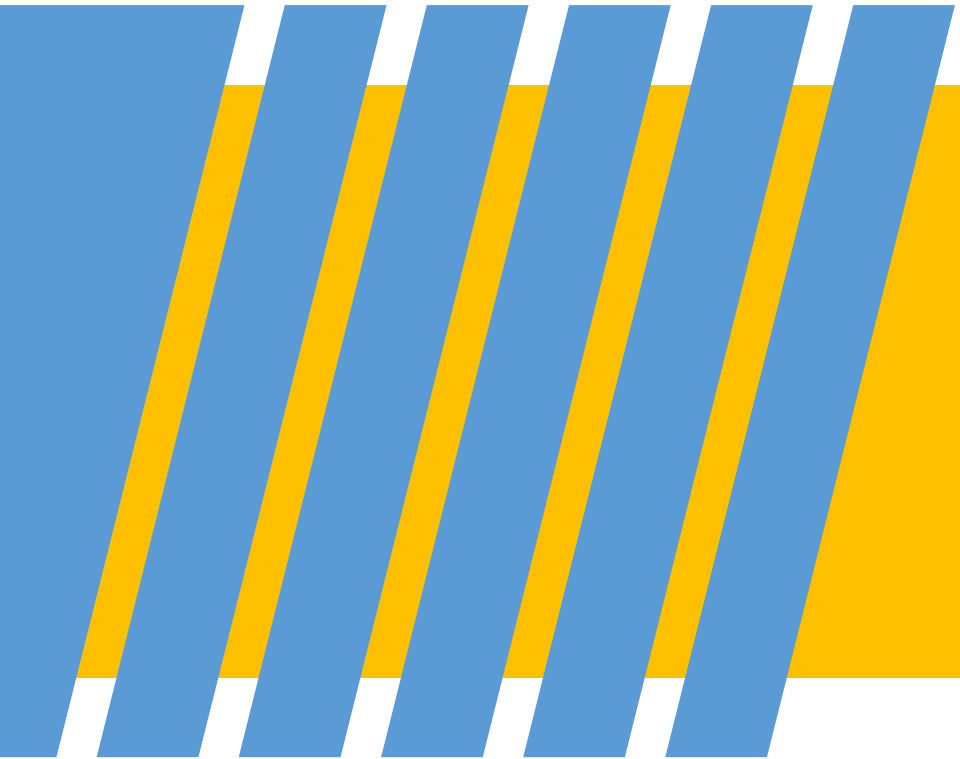
No	Masalah	PROJECT CRITERIA						SCORE TOTAL	PRIORITY
		HIGH IMPACT			EASY TO FIX				
		FINANCIAL BENEFIT	INTERNAL/ EXTERNAL CUSTOMER SATISFACTION	IMPROVE EFFICIENCY	PROBABILITY OF SUCCESS	PROJECT SIMPLICITY	COST FOR IMPLEMENTATION		
1	Booking	9	9	3	3	3	3	30	3
2	Amount Finance	9	9	3	3	3	3	30	3
3	Order Bias	3	9	9	3	3	9	36	2
4	Approval Rate	9	9	9	3	3	9	42	1

score 9 : sangat memenuhi kriteria ;  
score 1 : tidak memenuhi kriteria;  
score 3 : ada kemungkinan memenuhi kriteria ;

Setelah dilakukan prioritas permasalahan, indikator masalah **Approval Rate** memiliki total score terbesar berdasarkan Project Criteria dibandingkan dengan indikator masalah lainnya.

# VOC to CTQ

Customer	(Voice of Customer) VOC	Critical to Quality (CTQ)	Base Line	Target
Cabang Praya	Approval Rate masih rendah (59.75%) sehingga berpengaruh pada target Booking cabang Praya di Desember-Februari belum mencapai target di angka 100%.	Jumlah order yang diproses menjadi booking wajib dilakukan sesuai dengan target Cabang.	Approval Rate di cabang Praya hanya mencapai 58.91% (Februari 2022)	Approval Rate mencapai target di angka 68.08% (April 2022)
Dealer Praya	Pada Desember-Februari, rasio order <i>approved</i> terhadap <i>rejected</i> (Approval Rate) dari keseluruhan order yang diberikan dealer terus mengalami penurunan	Jumlah order yang diproses menjadi booking wajib dilakukan sesuai dengan target per Dealer.	Approval Rate di cabang Praya hanya mencapai 58.91% (Februari 2022)	Approval Rate mencapai target di angka 68.08% (April 2022)



**MEASURE**





# ANALISIS ORDER NEW CUSTOMER

Berdasarkan hasil verifikasi, *new customer* dibagi kedalam 5 golongan, yaitu NEW 1, 2, 3, 4, & 5.

## Januari

PRAYA	TOTAL ORDER					
Threshold 1	5%	45%	30%			
Threshold 2	3%	35%	20%			
Golongan	NEW 1	NEW 2	NEW 3	NEW 4	NEW 5	TOTAL
	221	174	40	26	13	474
	46.62%	36.71%	8.44%	5.49%	2.74%	100.00%
	ORDER APPROVED					
Threshold 1	98%	92%	70%	35%	15%	
Threshold 2	92%	88%	60%	40%	25%	
Golongan	NEW 1	NEW 2	NEW 3	NEW 4	NEW 5	TOTAL
	192	77	10	0	0	279
	86.88%	44.25%	25.00%	0.00%	0.00%	58.86%

## Februari

PRAYA	TOTAL ORDER					
Threshold 1	5%	45%	30%			
Threshold 2	3%	35%	20%			
Golongan	NEW 1	NEW 2	NEW 3	NEW 4	NEW 5	TOTAL
	173	168	43	28	14	426
	40.61%	39.44%	10.09%	6.57%	3.29%	100.00%
	ORDER APPROVED					
Threshold 1	98%	92%	70%	30%	10%	
Threshold 2	92%	88%	65%	20%	5%	
Golongan	NEW 1	NEW 2	NEW 3	NEW 4	NEW 5	TOTAL
	157	90	16	1	0	264
	90.75%	53.57%	37.21%	3.57%	0.00%	61.97%

- Terkait total order pada Januari-Februari, porsi order golongan NEW 2 hanya mencapai target threshold 2. Sementara itu, porsi order golongan NEW 3 belum dapat mencapai target. Salah satu faktor, belum tercapainya target di kedua golongan tersebut karena porsi order di golongan NEW 1 jauh melampaui target.
- Approval untuk golongan NEW 1, 2, & 3 masih belum mencapai target pada bulan Januari dan Februari.

# ANALISIS ORDER RETURNING CUSTOMER

Berdasarkan hasil verifikasi, *returning customer* dibagi kedalam 4 golongan, yaitu RET 1, 2, 3, & 4.

## Januari

PRAYA	TOTAL ORDER				
Threshold 1					
Threshold 2					
Golongan	RET 1	RET 2	RET 3	RET 4	TOTAL
	32	48	29		109
	29.36%	44.04%	26.61%	0.00%	100.00%
	ORDER APPROVED				
Threshold 1	98%	95%	85%		
Threshold 2					
Golongan	RET 1	RET 2	RET 3	RET 4	TOTAL
	26	38	15	0	79
	81.25%	79.17%	51.72%	0.00%	72.48%

## Februari

PRAYA	TOTAL ORDER				
Threshold 1					
Threshold 2					
Golongan	RET 1	RET 2	RET 3	RET 4	TOTAL
	25	28	36	1	90
	27.78%	31.11%	40.00%	1.11%	100.00%
	ORDER APPROVED				
Threshold 1	98%	95%	85%		
Threshold 2					
Golongan	RET 1	RET 2	RET 3	RET 4	TOTAL
	19	24	17		60
	76.00%	85.71%	47.22%	0.00%	66.67%

- Approval untuk golongan RET 1, 2, & 3 masih belum mencapai target pada bulan Januari dan Februari.

# REASON FOR ORDER REJECTION

## Nustra

Rejection Reason	Desember	Januari	Februari	Des-Feb
KARAKTER CUSTOMER BURUK	40.04%	47.10%	44.79%	43.82%
KAPASITAS MINIM	33.40%	32.04%	26.30%	30.81%
ATAS NAMA ( TIDAK ADA HUBUNGAN )	22.46%	16.56%	20.38%	19.87%
RO JELEK ( SERING OVERDUE )	3.52%	3.87%	6.87%	4.65%
AUTOREJECT BY TELEANALYST	0.59%	0.00%	0.95%	0.50%
PIHAK EKSTERNAL	0.00%	0.43%	0.71%	0.36%

## Praya

Rejection Reason	Desember	Januari	Februari	Des-Feb
KARAKTER CUSTOMER BURUK	42.62%	56.31%	45.79%	47.89%
ATAS NAMA ( TIDAK ADA HUBUNGAN )	34.43%	22.33%	29.91%	29.22%
KAPASITAS MINIM	21.31%	18.45%	18.69%	19.58%
RO JELEK ( SERING OVERDUE )	1.64%	2.91%	4.67%	3.01%
AUTOREJECT BY TELEANALYST	0.00%	0.00%	0.93%	0.30%

- *Rejection reason* terbesar di cabang Praya dan Nustra cenderung sama yaitu **karakter customer buruk**.
- Pada cabang Praya *reason atas nama (tidak ada hubungan)* memiliki persentase/porsi yang lebih besar dibandingkan **kapasitas minim**, sedangkan di Nustra berlaku sebaliknya.

# ANALISIS ORDER REJECTION (PRAYA)

Reject Reason	Desember	Januari	Februari	Des-Feb
KARAKTER CUSTOMER BURUK	42.62%	56.31%	45.79%	47.89%
ATAS NAMA ( TIDAK ADA HUBUNGAN )	34.43%	22.33%	29.91%	29.22%
KAPASITAS MINIM	21.31%	18.45%	18.69%	19.58%
RO JELEK ( SERING OVERDUE )	1.64%	2.91%	4.67%	3.01%
AUTOREJECT BY TELEANALYST	0.00%	0.00%	0.93%	0.30%

GOLONGAN CUSTOMER	Total Persentase
NEW 2	59.75%
NEW 3	26.42%
RET 3	9.43%
NEW 4	2.52%
NEW 1	1.26%
RET 2	0.63%

Pekerjaan	Total Persentase
BURUH/PRT	32.85%
PEDAGANG	27.01%
PEGAWAI SWASTA	9.49%
PETANI	6.57%
SOPIR	5.11%
PETERNAK	3.65%
JASA	3.65%
PRODUKSI	2.19%
PENGRAJIN TANGAN	2.19%
IBU RUMAH TANGGA	1.46%
HOTEL	1.46%
NELAYAN	0.73%
MAHASISWA	0.73%
OJEK MOTOR	0.73%
SEWA/RENT	0.73%
HIBURAN	0.73%
PEGAWAI NEGERI	0.73%

- *Rejection reason* terbesar di cabang Praya adalah **Karakter Customer Buruk**, dimana 86.17% dari order yang direject dengan reason ini adalah order-order dari golongan **NEW 2** dan **NEW 3**.
- Dari order golongan **NEW 2** dan **NEW 3** ini, bidang pekerjaan yang paling banyak di reject dengan reason **Karakter Customer Buruk** adalah buruh, pedagang, pegawai swasta, petani, dan sopir.

# REASON FOR ORDER CANCELLATION

Nustra				
Cancellation Reason	Desember	Januari	Februari	Des-Feb
BY POLICY	31.67%	34.14%	20.96%	29.55%
CANCEL - DATA & DOK TDK VALID	18.08%	19.58%	12.66%	17.09%
BLACKLIST	14.93%	11.27%	24.24%	16.24%
Batal - Belum Cukup DP	6.97%	6.93%	10.04%	7.81%
REJECT - TOLAKAN DEALER LAIN	7.96%	3.47%	4.37%	5.37%
CANCEL - SALAH DATA POOLING	5.47%	6.59%	2.84%	5.13%
Cancel Order (Release)	0.50%	4.16%	7.21%	3.66%
Batal - Unit Indent	3.48%	3.12%	2.84%	3.17%
Batal - Pasangan Tidak Setuju	1.66%	3.81%	4.15%	3.11%
CANCEL - BELI CASH	3.15%	0.87%	3.06%	2.32%
Batal - Salah Data Pooling	1.66%	2.60%	2.40%	2.20%
CANCEL - SOURCE ORDER B2B	0.50%	2.08%	2.62%	1.65%
CANCEL - TIDAK PUNYA DOKUMEN	1.16%	0.52%	1.09%	0.92%
CANCEL-SALAH DATA POOLING B2B	1.49%	0.00%	0.00%	0.55%
Batal - Ganti Pemohon	0.33%	0.52%	0.66%	0.49%
CANCEL - GANTI UNIT	0.66%	0.17%	0.44%	0.43%
CANCEL - PINDAH FINCOY	0.33%	0.17%	0.44%	0.31%

Praya				
Cancellation Reason	Desember	Januari	Februari	Des-Feb
BY POLICY	38.83%	34.48%	24.55%	32.52%
CANCEL - DATA & DOK TDK VALID	16.50%	31.03%	10.00%	19.45%
BLACKLIST	4.85%	6.03%	21.82%	10.94%
REJECT - TOLAKAN DEALER LAIN	18.45%	4.31%	6.36%	9.42%
Batal - Belum Cukup DP	6.80%	5.17%	13.64%	8.51%
Cancel Order (Release)	0.97%	3.45%	10.00%	4.86%
Batal - Pasangan Tidak Setuju	1.94%	5.17%	3.64%	3.65%
CANCEL - BELI CASH	3.88%	0.86%	2.73%	2.43%
Batal - Salah Data Pooling	0.97%	1.72%	2.73%	1.82%
CANCEL - SALAH DATA POOLING	0.00%	3.45%	1.82%	1.82%
Batal - Unit Indent	2.91%	0.86%	0.91%	1.52%
CANCEL - SOURCE ORDER B2B	0.97%	2.59%	0.00%	1.22%
Batal - Ganti Pemohon	0.00%	0.86%	0.91%	0.61%
CANCEL - TIDAK PUNYA DOKUMEN	1.94%	0.00%	0.00%	0.61%
CANCEL - PINDAH FINCOY	0.97%	0.00%	0.91%	0.61%

*Cancellation reason* cabang Praya cenderung sama terhadap Nustra, dimana reason **by policy, data & dokumen tidak valid**, dan **blacklist** memiliki persentase terbesar.

# ANALISIS ORDER CANCELLATION (PRAYA)

Cancellation Reason	Desember	Januari	Februari	Des-Feb
BY POLICY	38.83%	34.48%	24.55%	32.52%
CANCEL - DATA & DOK TDK VALID	16.50%	31.03%	10.00%	19.45%
BLACKLIST	4.85%	6.03%	21.82%	10.94%
REJECT - TOLAKAN DEALER LAIN	18.45%	4.31%	6.36%	9.42%
Batal - Belum Cukup DP	6.80%	5.17%	13.64%	8.51%
Cancel Order (Release)	0.97%	3.45%	10.00%	4.86%
Batal - Pasangan Tidak Setuju	1.94%	5.17%	3.64%	3.65%
CANCEL - BELI CASH	3.88%	0.86%	2.73%	2.43%
Batal - Salah Data Pooling	0.97%	1.72%	2.73%	1.82%
CANCEL - SALAH DATA POOLING	0.00%	3.45%	1.82%	1.82%
Batal - Unit Indent	2.91%	0.86%	0.91%	1.52%
CANCEL - SOURCE ORDER B2B	0.97%	2.59%	0.00%	1.22%
Batal - Ganti Pemohon	0.00%	0.86%	0.91%	0.61%
CANCEL - TIDAK PUNYA DOKUMEN	1.94%	0.00%	0.00%	0.61%
CANCEL - PINDAH FINCOY	0.97%	0.00%	0.91%	0.61%

Golongan Customer	Total Persentase
NEW 1	50.79%
NEW 2	26.98%
RET 1	11.11%
RET 2	6.35%
RET 3	4.76%

Pekerjaan	Total Persentase
BURUH/PRT	28.33%
PEDAGANG	23.33%
PETANI	15.00%
PEGAWAI SWASTA	6.67%
IBU RUMAH TANGGA	5.00%
JASA	5.00%
PETERNAK	3.33%
SOPIR	1.67%
DOKTER/BIDAN/MANTRI	1.67%
HOTEL	1.67%
PRODUKSI	1.67%
SEWA/RENT	1.67%
PERANGKAT DESA	1.67%
PENGRAJIN TANGAN	1.67%
PENDIDIKAN NON FORMAL	1.67%

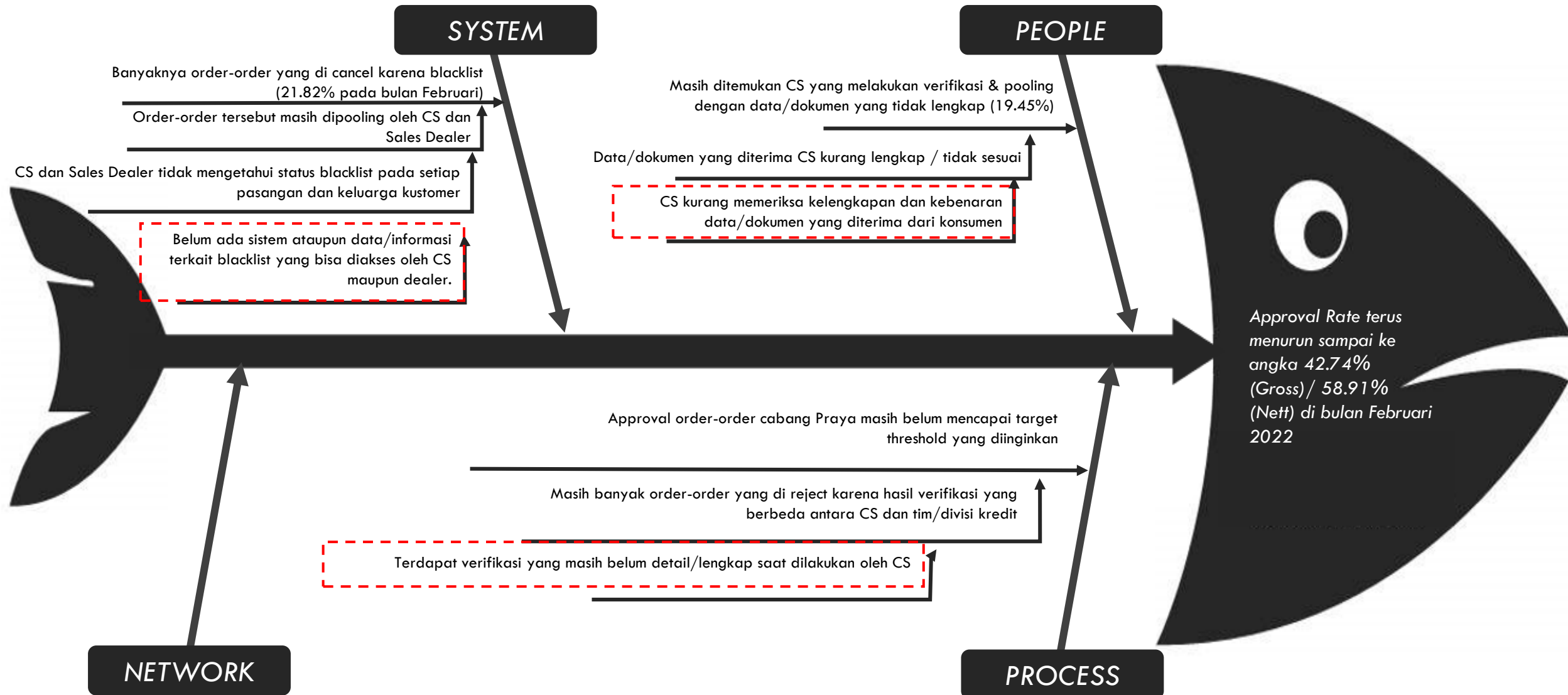
- Cancel dengan reason **By Policy** tidak dapat diganggu gugat, maka cancellation reason yang akan diperbaiki pada proyek ini adalah **Data & Dok Tidak Valid**.
- Cancellation reason tersebut didominasi oleh order-order dari golongan **NEW 1** dan **NEW 2**.



**ANALYZE**



# FISHBONE DIAGRAM





# ROOT CAUSE ANALYSIS / ANALISIS PARETO

No	Akar masalah	Marketing Manager	Marketing Officer	Branch Head	Credit Head	Total	Ranking prioritas
1	Belum ada sistem ataupun data/informasi terkait blacklist yang bisa diakses oleh CS maupun dealer	3	3	9	9	24	3
2	Terdapat verifikasi yang masih belum detail/lengkap saat dilakukan oleh CS	9	9	9	9	36	1
3	CS kurang memeriksa kelengkapan dan kebenaran data/dokumen yang diterima dari konsumen	9	9	9	3	30	2
	Total	21	21	27	21		

score 9 : sangat memenuhi kriteria;

score 1 : tidak memenuhi kriteria;

score 3 : ada kemungkinan memenuhi kriteria;

Setelah dilakukan Root Cause Analysis, akar masalah **terdapat verifikasi yang masih belum detail/lengkap saat dilakukan oleh CS** memiliki total score terbesar berdasarkan Root Cause Analysis dibandingkan dengan akar masalah lainnya.



**IMPROVE**



# SOLUTION MATRIX

No	Akar Masalah	Ide Improvement	PROJECT CRITERIA						SCORE TOTAL	PRIORITY
			HIGH IMPACT			EASY TO FIX				
			FINANCIAL BENEFIT	INTERNAL/ EXTERNAL CUSTOMER SATISFACTION	IMPROVE EFFICIENCY	PROBABILITY OF SUCCESS	PROJECT SIMPLICITY	COST FOR IMPLEMENTATION		
1	Belum ada sistem ataupun data/informasi terkait blacklist yang bisa diakses oleh CS maupun dealer	Menambahkan sistem baru di Assist untuk mendeteksi order-order blacklist agar tidak dapat dipooling oleh sales dealer	3	9	9	3	1	3	28	3
2	Terdapat verifikasi yang masih belum detail/lengkap saat dilakukan oleh CS	Mensosialisasikan standarisasi baru terkait verifikasi konsumen agar hasilnya lebih detail dan akurat	9	9	9	9	9	9	54	1
3	CS kurang memeriksa kelengkapan dan kebenaran data/dokumen yang diterima dari konsumen	Melakukan pertemuan bersama CS dan sales dealer untuk mensosialisasikan dan menyelaraskan ketentuan data dan dokumen yang harus didapatkan dari konsumen	3	9	9	9	9	9	48	2

score 9 : sangat memenuhi kriteria ;

score 1 : tidak memenuhi kriteria;

score 3 : ada kemungkinan memenuhi kriteria ;

Setelah dilakukan Solution Matrix, ide improvement " mensosialisasikan standarisasi baru terkait verifikasi konsumen agar hasilnya lebih detail dan akurat" memiliki total score terbesar.

# KPI CABANG PRAYA (SETELAH PROYEK)

Periode	Order	Booking			Amount Finance			Approval Rate	
		Actual	Target	Ach	Actual	Target	Ach	Gross	Nett
Desember	777	317	508	62.40%	5,722,418,495	9,097,874,105	62.90%	45.17%	60.31%
Januari	813	367	478	76.57%	6,668,648,607	8,487,979,362	78.91%	44.03%	59.97%
Februari	758	302	429	70.40%	5,761,432,365	7,617,872,691	75.63%	42.74%	58.91%
Maret	970	372	536	69.40%	7,287,563,628	9,517,901,544	76.57%	46.80%	67.96%
April	1209	477	614	77.69%	9,204,711,857	10,902,969,306	84.42%	43.74%	67.03%

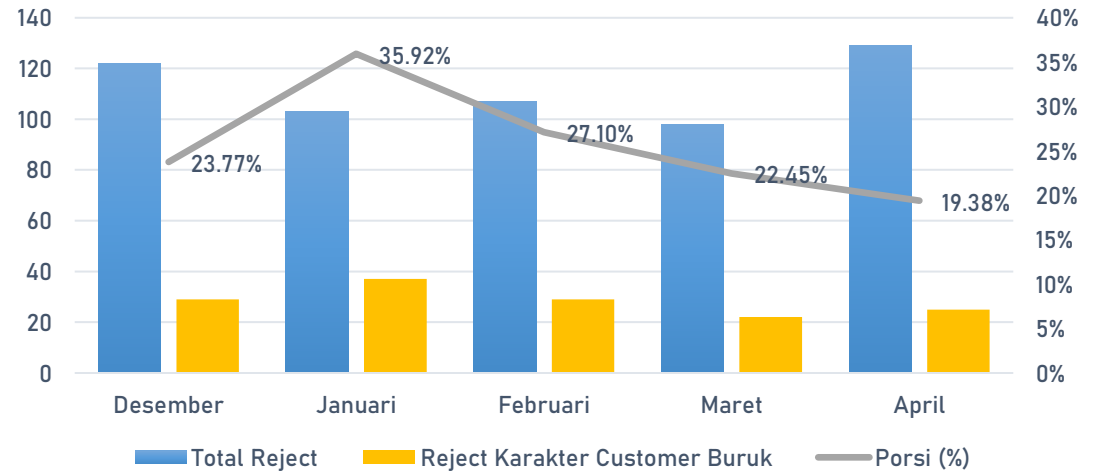
Pada bulan Maret-April, terdapat peningkatan Approval Rate (Nett) dari bulan-bulan sebelum berjalannya proyek ini. Kenaikan approval rate ini selaras dengan kenaikan achievement Booking dan Amount Finance pada bulan closing terakhir (April).

# PERBAIKAN REJECT KARAKTER CUSTOMER BURUK

## GOLONGAN NEW 2

	Desember	Januari	Februari	Maret	April
Total Reject	122	103	107	98	129
Reject Karakter Customer Buruk	29	37	29	22	25
Porsi (%)	23.77%	35.92%	27.10%	22.45%	19.38%

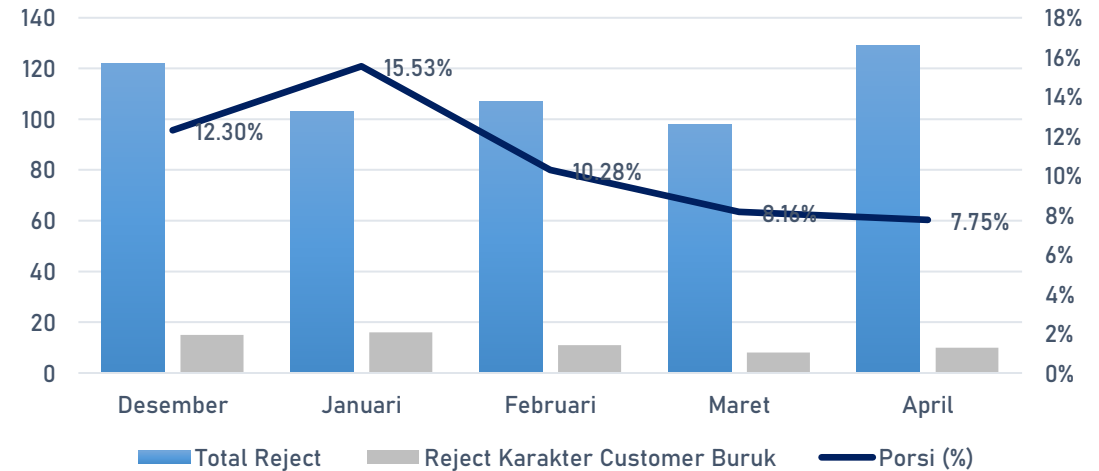
Tren Reject Karakter Customer Buruk (NEW 2)



## GOLONGAN NEW 3

	Desember	Januari	Februari	Maret	April
Total Reject	122	103	107	98	129
Reject Karakter Customer Buruk	15	16	11	8	10
Porsi (%)	12.30%	15.53%	10.28%	8.16%	7.75%

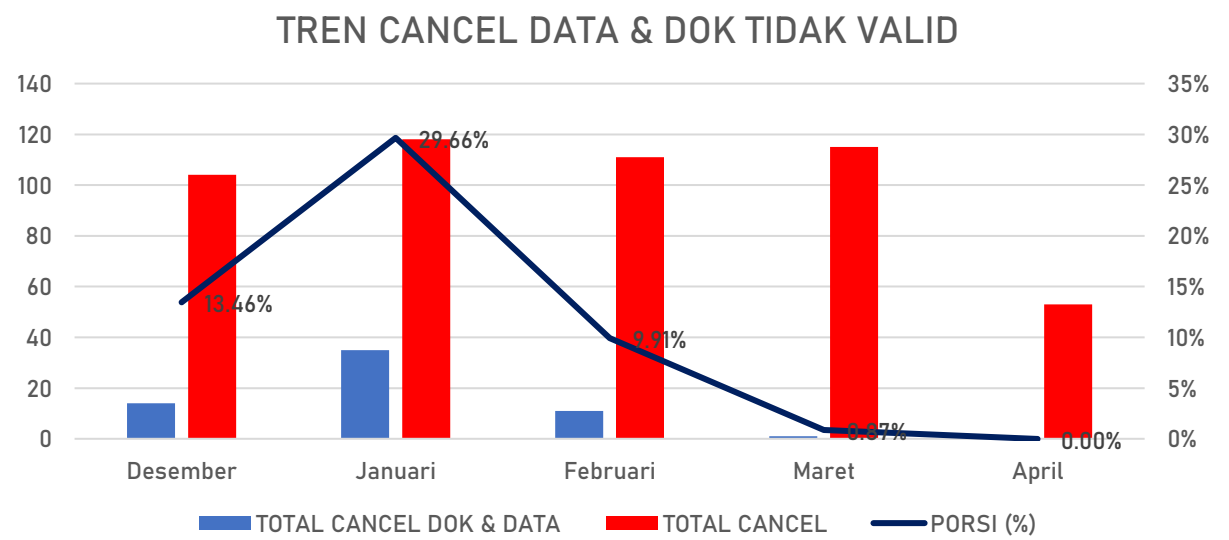
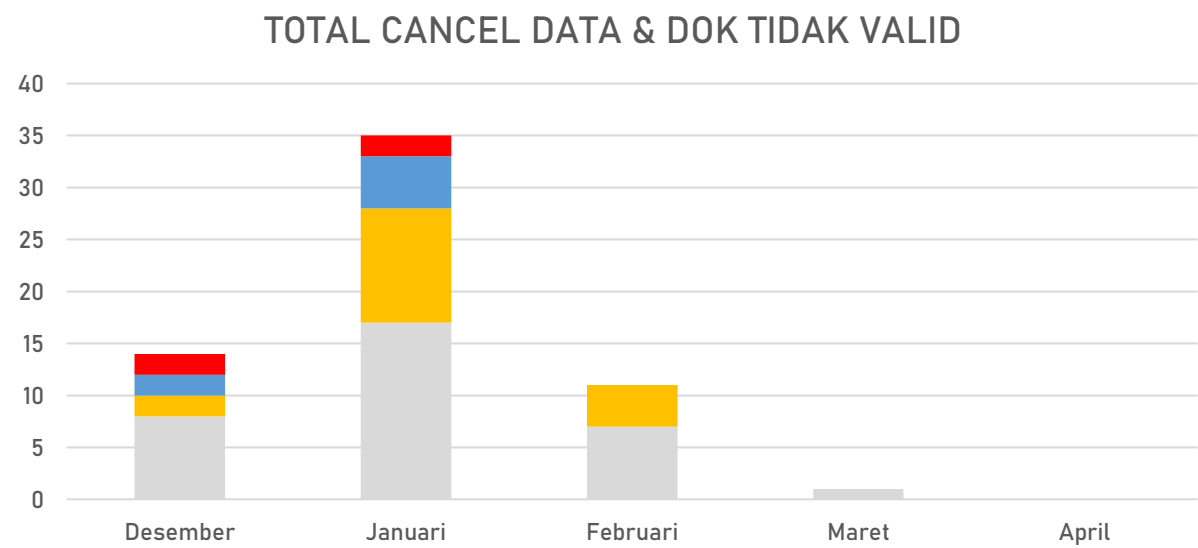
Tren Reject Karakter Customer Buruk (NEW 3)



Porsi/persentase order reject dengan reason **Karakter Customer Buruk** untuk golongan **NEW 2** dan **NEW 3** semakin berkurang setelah proyek ini berjalan (Maret-April).

# PERBAIKAN CANCEL DATA & DOK TIDAK VALID

	Desember	Januari	Februari	Maret	April
NEW 1	8	17	7	1	-
NEW 2	2	11	4	-	-
RET 1	2	5	-	-	-
RET 2	2	2	-	-	-
TOTAL CANCEL DATA & DOK TIDAK VAILD	14	35	11	1	0
TOTAL CANCEL	104	118	111	115	53
PORSI (%)	13.46%	29.66%	9.91%	0.87%	0.00%

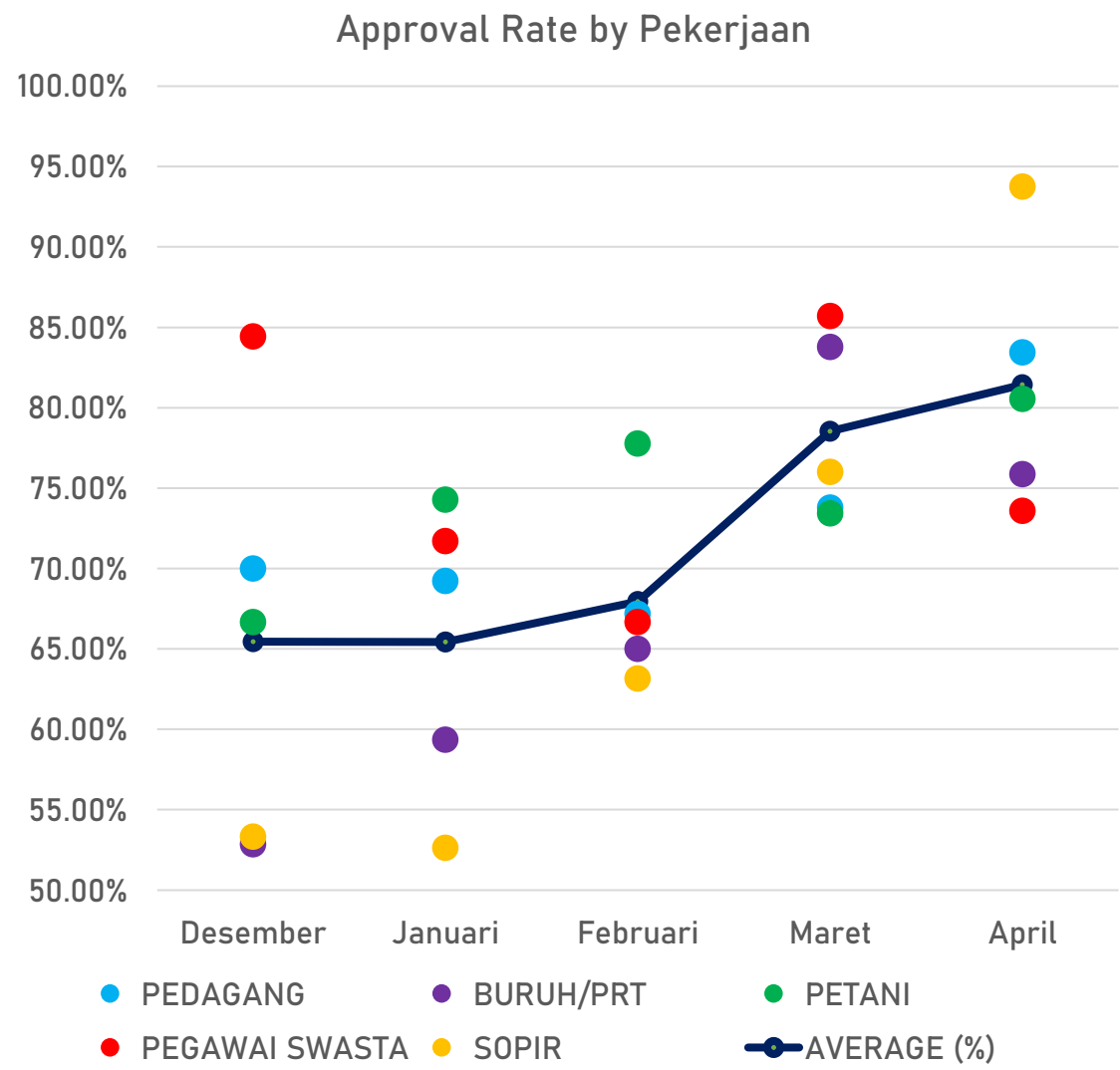


Porsi/persentase order yang dicancel dengan reason **Data & Dok Tidak Valid** semakin mengecil, bahkan hampir tidak ada sama sekali setelah dijalankannya proyek ini.

# PERBAIKAN APPROVAL RATE PADA BIDANG PEKERJAAN DENGAN ORDER TERBANYAK

Pekerjaan	Desember	Januari	Februari	Maret	April
PEDAGANG	70.00%	69.23%	67.19%	73.79%	83.45%
BURUH/PRT	52.85%	59.35%	65.00%	83.78%	75.86%
PETANI	66.67%	74.29%	77.78%	73.44%	80.56%
PEGAWAI SWASTA	84.44%	71.70%	66.67%	85.71%	73.58%
SOPIR	53.33%	52.63%	63.16%	76.00%	93.75%
AVERAGE (%)	65.46%	65.44%	67.96%	78.55%	81.44%

Berdasarkan 5 pekerjaan dengan porsi order terbanyak, dapat dilihat bahwa approval rate kelima pekerjaan ini semakin membaik pada bulan Maret-April dibandingkan dengan periode Desember-Februari.



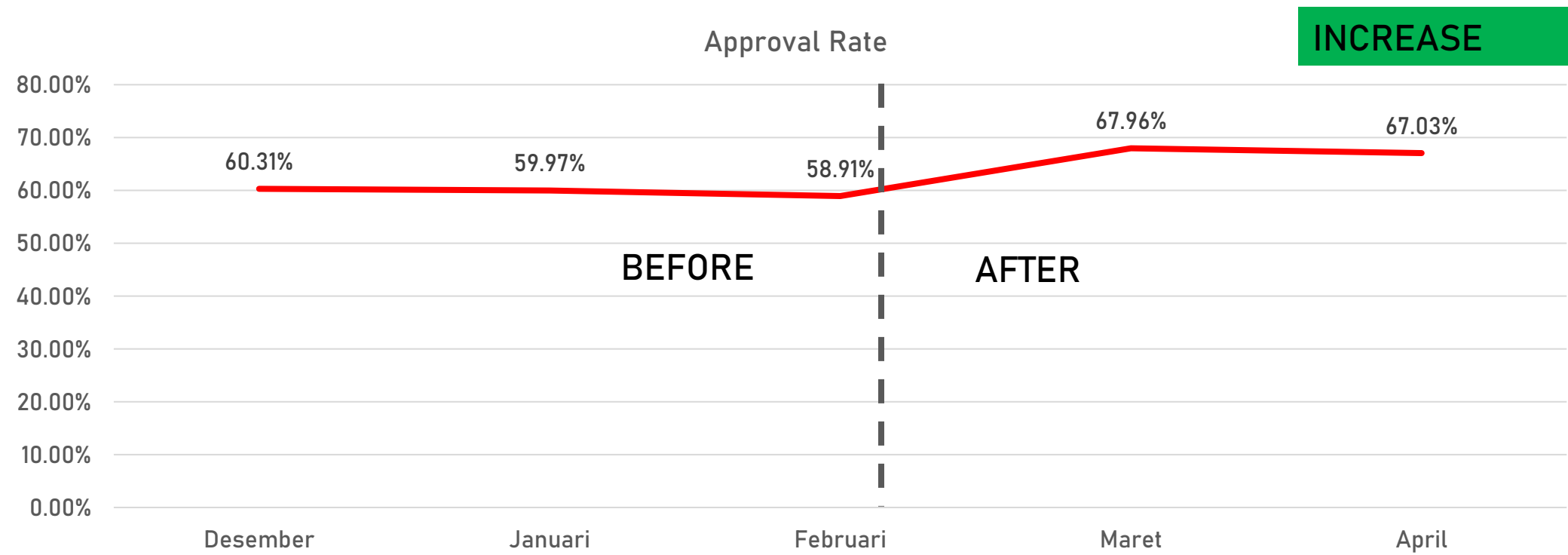


**CONTROL**





# PROJECT SUMMARY



Periode	Approval Rate		Target (Nett)	Ach	Growth VS Feb
	Gross	Nett			
Desember	45.17%	60.31%	68.08%	88.59%	8.12%
Januari	44.03%	59.97%		88.09%	
Februari	42.74%	58.91%		86.53%	
Maret	46.80%	67.96%		99.82%	
April	43.74%	67.03%		98.46%	

# DAILY CONTROL PROJECT

**PRAYA SUPER TEAM** Praya, Praya, Praya, Praya, You

Order low risk kemarin ga ada yang reject atas nama & karakter buruk nih, tetap dikawal teman2

Praya Atilla CS

**iya**

PERIOD	2022 4	2022 3	2022 2	2022 1
DAY	7	7	7	7
STATUS	Reject	Reject	Reject	Reject

Count of CUST NO	PERIOD	2022 2	2022 3	2022 4
ATAS NAMA 1 (TIDAK ADA HUBUNGAN)	2	2	2	2
KARAKTER CUSTOMER BURUK	10	8	3	3
Grand Total	12	11	6	6

Total Reject Low Risk Atas Nama & Karakter Buruk (VS M-1 & M-2)

**PRAYA SUPER TEAM** Praya, Praya, Praya, Praya, You

Baik pak

Order Low Risk (12-April-2022)

Ini ada 4 order low risk yang reject Atas Nama & Karakter Buruk nih, lumayan banyak nih, minta tolong lebih dikawal lagi ya temen2

Praya Atilla CS

**SIAAP**

10:15 AM

PERIOD	2022 4	2022 3	2022 2	2022 1
DAY	7	7	7	7
STATUS	Reject	Reject	Reject	Reject

Count of CUST NO	PERIOD	2022 2	2022 3	2022 4
ATAS NAMA 1 (TIDAK ADA HUBUNGAN)	2	2	2	2
KARAKTER CUSTOMER BURUK	10	8	3	3
Grand Total	12	11	6	6

Total Reject Low Risk Atas Nama & Karakter Buruk (VS M-1 & M-2)

**Apr 29, 2022** 2

heri hermawan **REJECT**

badrullah **BELUM HA...**

**Apr 28, 2022** 5

kamarudin **ACC**

muhtar **REJECT**

wawan eka saputra **CANCEL**

dani juanda **ACC**

alimah **+**

**Apr 27, 2022** 7

ASMO PRAYA ASMO KOPANG **KRIDA PRAYA**

**PEKERJAAN :**

**PEGAWAI SWASTA**

**DETAIL PEKERJAAN :**

Peg swasta di PT global di cakra belakang mgm sbg spv sdh 3 thn

**PENGHASILAN CUST :**

**3,500,000**

**PENGELUARAN CUST :**

**2,000,000**

**ALAMAT VISIT :**

Kp tengari (Sebelah utara dri lap bundar dekat sdn 10 praya lama)

**KELURAHAN**

**Praya**

ASMO PRAYA ASMO KOPANG **KRIDA PRAYA**

- Follow up order-order reject Karakter Customer Buruk dan cancel Data & Dok Tidak Valid (Daily & Weekly)
- Monitor status order realtime melalui aplikasi dan sistem

# BENEFIT / NETT QUALITY IMPACT

TIPE BENEFIT	DETAIL BENEFIT
AMOUNT FINANCE IMPROVEMENT	Per closing April, terdapat kenaikan amount finance dan kenaikan achievement booking. Hal ini selaras dengan kenaikan approval rate sebesar 8-9% pada bulan Maret-April.
COST SAVING BENEFIT	Pengurangan biaya verifikasi dikarenakan telah dilakukan pooling yang detail dan akurat di awal.
PROCESS IMPROVEMENT	Proses verifikasi tim kredit menjadi lebih cepat karena verifikasi CS di awal lebih dapat dipercaya akurasiya.
DELIVERY / CUSTOMER SATISFICATION	Dengan pooling awal oleh CS yang lebih baik dan lengkap, maka konsumen mendapatkan pemberian golongan dan proses approval yang lebih cepat dan akurat
DEALER SATISFICATION	Dengan target approval rate yang akan lebih besar di Mei (68,08%), diharapkan trust dealer makin meningkat



**THANK  
YOU**

