# ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis perbankan berkembang semakin pesat ditandai dengan persaingan yang kompetitif diantara bank-bank pemerintah dan swasta. Bank-bank berlomba-lomba menawarkan berbagai produk jasa perbankan salah satunya dengan penyaluran kredit untuk sektor individu berbentuk kartu kredit. Respon positif masyarakat atas manfaat kemudahan layanan kartu kredit pun menjadi peluang yang menjanjikan bagi bank penerbit. Di sisi lain kartu kredit sebagai bentuk pinjaman tanpa agunan berpotensi melahirkan kredit macet. Bank BNI sebagai salah satu bank penerbit kartu kredit memiliki unit *Collection* pada divisi Bisnis Kartu yang salah satu tugasnya mengembalikan aset perusahaan sehingga memperkecil angka *Net Performing Loan* (NPL). Untuk mendukung tugas tersebut, manajemen BNI *Card Center* mengimplementasikan perangkat *Predictive Dialing Syistem* (PDS). Tujuaan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar dampak implementasi perangkat PDS terhadap kinerja tim *Frontend* pada Unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif Analisis Kuantitatif. Untuk pengukuran faktor kualitas perangkat *Predictive Dialing System* digunakan faktor *Functionality, Usability, Reliability, Performance,* dan *Supportability*. Pengukuran kinerja tim *Frontend* menggunakan faktor *Kept Account* dan *Kept Payment*. Pengolahan data statistiknya menggunakan SPSS 15 for Windows.

Implementasi perangkat PDS mampu memberikan dampak atau pengaruh sebesar 62,1 persen terhadap kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI *Card Center* Sentra Bisnis Kartu Bandung. Berdasarkan hasil pengujian terbukti implementasi perangkat PDS memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja tim *Frontend*. Semakin baik implementasi perangkat PDS diprediksi akan meningkatkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung, begitupula sebaliknya.

**Kata kunci** : *Collection, Frontend, Net Performing Loan, Predictive Dialing System*.