

Analisis kepuasan pelanggan dan pegawai pada industri jasa kartu kredit dengan menggunakan metode human sigma = Analysis of customer and employee satisfaction in credit card industry using human sigma method

Prayogo Setyo Dwihantoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250307&lokasi=lokal>

Abstrak

Kemajuan teknologi dalam hal kemudahan pembayaran segala macam transaksi membuat kebutuhan akan kartu kredit sebagai alat pembayaran menggantikan uang tunai semakin tinggi. Gaya hidup modern masyarakat perkotaan yang membutuhkan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi membuat penggunaan kartu kredit semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Sebagai primadona bisnis consumer banking yang menghasilkan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan mengakibatkan banyak bank meluncurkan kartu kredit. Tidak ketinggalan bank-bank asing pun ikut meramaikan persaingan menjadi semakin kompetitif. Kepuasan pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam strategi industri jasa kartu kredit.

Untuk mendukung kepuasan pelanggan, hubungan antara pelanggan dan pegawai terhadap perusahaan harus memiliki ikatan emosional yang kuat. Human Sigma adalah suatu metode yang dapat mengukur keeratn hubungan antara pelanggan, pegawai terhadap perusahaan. Dengan menggunakan human sigma maka perusahaan dapat melakukan evaluasi dan strategi untuk dapat meningkatkan nilai human sigma yang nantinya akan meningkatkan jumlah pemegang kartu dan volume transaksi sehingga keuntungan yang diperleh perusahaan semakin besar.

.....The development of technology and easy payment of any transaction make demand of credit card as a payment tools and substitute cash money was increase year by year. Modern lifestyle in urban city need easy and practicability to pay any transaction. As a favorite in consumer banking business, and high profitability to the company, Many of bank launch new credit card so that the competition will be more competitive. Customer satisfaction handle control to business strategy in credit card.

To support customer satisfaction, the relation between customer and company called customer engagement must have fully engaged. And it also with employee engagement. Human Sigma is a method which can measure employee-customer encounter. Using human sigma method then company can evaluate and prepare the strategy to improve human sigma index. If the companies using this method appropriately so companies has outperformed to improve new card holder, improve more transaction and improve profit in financial performance.