Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Layanan internet banking sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan layanan PT Bank Internasional Indonesia Tbk

Arbelly Noor, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20449214&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Perkembangan bank di Indonesia diwamai dengan persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan. Bank terus mengalami transformasi untuk menjadi batik yang dinamis serta siap bersaing secara global dengan meningkatkan mutu pelayanan perbankan melalui pencapaian kinerja yang baik dan memuaskan.

Suatu bentuk perencanaan strategis dalam menjalankan suatu usaha sangatlah penting. Strategi memberikan pedoman umum mengenai Iangkah inisiatif strategis yang harus dilakukan untuk bertahan, tumbuh dan berkembang selaras dengan visi, misi dan tujuan. Manfaat lain yang dapat diperoleh adalah memberikan stabilitas arah dan fokus pengelolaan atau pengembangan usaha yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan dan tingkat persaingan usaha. Dalam penerapannya, perencanaan strategis ini dapat bersifat jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.

Dalam perkembangan situasi perekonomian Indonesia pada saat ini masih belum membaik, sebagai implikasi dari meningkatnya dampak krisis moneter yang berawal pada tahun 1997. Gejolak mata uang Rupiah dan kebijakan suku bunga yang tinggi menyulitkan hampir semua perusahaan yang dalarn kaitan ¡ni semakin banyak perusahaan yang menghentikan kegiatannya untuk sementara waktu. Sedangkan perusahaan yang mampu bertahan dihadapkan pada Iingkungan usaha yang sangat sulit.

industri perbankan nasonal merupakan salah satu sektor yang paling merasakan dampak dari krisis tersebut. Marjin bunga negarif. kemerosotan modal, likuiditas ketat. biaya usaha yang tinggi dan kredit bermasalah yang terus meningkat telah menghambat kegiatan operasional dan pertumbuhan laba perbankan nasonal. Sebagai salah satu bagian industri perbankan nasional. Bila juga tìdak terlepas dari lingkungan permasalahan tersebut.

OIeh karena itu. BU tidak dapat tinggal diam untuk menunggu dan menerima apa saja yang akan terjadi apabila usaha perbankan yang dijalankan ingin terus ada dan bertahan. BU harus mengambil langkah-langkah strategis untuk mengimbangi keadaan yang tidak pasti itu. Dengan melakukan perencanaan strategis yang fieksibel dan adaptif dapat membantu bank dalam meÌewati masa-masa sulit seperti ini sehingga pada akhìmya bank dapat terus eksis di dalam bidang usahanya.

Diperlukan langkah-langkah strategis sebagai antìsipasi untuk mengatasi krisìs likuiditas. Adapun iangkah-langkah strategis ini dapat dilaksanakan dalam berbagai cara, antara lain. peningkatan pelayanan terhadap nasabah meningkatkan ragam produk dan layanan yang diberikan. melakukan inovasi produk yang pada intinya ditujukan untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dan sekaligus menambah nasabah baru. Pada akhirnya diharapkan langkah-langkah strategis tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap BU sehingga dapat memperbaiki kinerjanya.

Berdasarkan pandangan terebut menarik untuk mengkaji Langkah strategIs yang diambil BII dalam menciptakan suatu fasilitas Iayanan baru, yaitu, Layanan Internet Banking yang diharapkan dapat menadi alternatif solusi untuk meningkatkan pelayanan