

Perancangan ulang service blueprint dalam industri perbankan: studi kasus Kantor Cabang BRI = Service blueprint redesign in banking industry: case study on BRI

Dini Bonafitria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456238&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bank Rakyat Indonesia merupakan bank persero dengan penurunan indeks kepuasan nasabah tertinggi dibandingkan bank persero lainnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut dibutuhkan sebuah tahapan service redesign. Penelitian ini menggunakan Consumer Journey Map dan Service Quality untuk mengetahui proses dan variabel apa saja yang belum sesuai dengan preferensi pelanggan BRI pada BRI KC Jakarta Kalibata, Depok, Bogor Cibinong. Hasil dari analisis tersebut didapatkan lima titik permasalahan pada masing-masing kantor cabang. Kemudian dilakukan analisis Systematic Inventive Thinking yang menghasilkan 12 rekomendasi inovasi layanan untuk BRI KC Depok, 8 rekomendasi inovasi layanan untuk BRI KC Jakarta Kalibata, serta 6 rekomendasi inovasi layanan untuk BRI KC Bogor Cibinong. Hasil rekomendasi layanan tersebut dipetakan ke dalam service blueprint.

ABSTRACT

Bank Rakyat Indonesia is one of the bank with the highest declining number of customer satisfaction index compared to other banks. In order to anticipate that problem, service redesign is needed. This research is using Consumer Journey Map and Service Quality to know all the processes and variables which are still not suitable with customer's preference in BRI KC Jakarta Kalibata, Depok, and Bogor Cibinong. From the analysis, each BRI KC has five failure points. After that, Systematic Inventive Thinking is used to get 12 recommendations of service innovation for BRI KC Depok, 8 for BRI KC Jakarta Kalibata, and 6 for BRI KC Bogor Cibinong. The recommendation of service innovation is presented through service blueprint.