

## Upaya perbaikan cara kerja perbankan selama tiga tahun terakhir: konsekuensi dari perubahan polarisasi bidang jasa perbankan

Titi Susanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80992&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Deregulasi 1 Juni 1983 dan Pakto 27, 1988 telah menyebabkan bidang jasa perbankan mengalami perkembangan yang cukup pesat yang diikuti pula oleh sejumlah pelayanan dari sejumlah lembaga perbankan yang ada dan keadaan tersebut telah mengakibatkan perubahan polarisasi bidang jasa perbankan yaitu dari pasar yang mengutamakan perbankan kepada pasar yang mengutamakan nasabah dan persaingan. Bahkan selama tiga tahun terakhir, yaitu sejak berlakunya Undang-undang No. 7 Tahun 1992, perbankan dituntut untuk lebih profesional dan dapat meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya. Tentunya masalah tersebut tidak terlepas dari bagaimana perbankan melakukan cara kerjanya selama tiga tahun terakhir.

<br><br>

Guna mengetahui bagaimana cara kerja perbankan selama tiga tahun terakhir sebagai konsekuensi dari perubahan polarisasi bidang jasa perbankan, dilakukan penelitian terhadap sepuluh bank umum dari enam puluh lima bank umum di Jakarta yang termasuk memiliki aset antara Rp. 500 milyar sampai dengan Rp. 5 trilyun. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara baku yaitu dengan teknik kuesioner yang diajukan kepada masing-masing pimpinan lembaga perbankan.

<br><br>

Dari hasil penelitian diketahui, bahwa perbankan semakin merasakan meningkatnya tuntutan nasabah selama tiga tahun terakhir terhadap pelayanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan dikatakan pula persaingan dalam bidangnya semakin ketat dan beragam. Untuk dapat menjadi lebih fleksibel dan responsif terhadap tuntutan tersebut, perbankan telah melakukan penataan ulang terhadap sebagian cara kerjanya selama tiga tahun terakhir. Penataan ulang terhadap sebagian cara kerjanya juga mempunyai implikasi terhadap aspek-aspek lain dalam lembaga perbankan dan mulai menunjukkan pengaruhnya. Meskipun demikian, penataan ulang tersebut belum dapat dikatakan sebagai perwujudan dari konsep rekayasa ulang perusahaan yang merupakan upaya untuk kembali lagi ke permulaan dan mencari suatu Cara baru dalam melakukan pekerjaan.

<br><br>

Karena penataan ulang terhadap sebagian cara kerja perbankan dapat mempengaruhi berbagai aspek organisasi, maka untuk menunjang keberhasilan lembaga perbankan yang bersangkutan perlu pula diciptakan budaya organisasi yang kondusif terhadap penataan tersebut.