

Analisis benchmarking jasa remittance pada Bank Central Asia terhadap jasa remittance Bank DBS

Sitompul, Rio Grace Elisabeth, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81030&lokasi=lokal>

Abstrak

Remittances adalah Layanan kiriman uang dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak penerima yang berdomisili baik di dalam maupun di luar negeri. Transaksi ini merupakan salah satu sumber pendapatan bank dari pendapatan biaya (fee based income).

Pada saat ini bisnis jasa remittance ini berada pada tahap yang makin kompetitif. Hal ini disebabkan karena banyaknya jumlah bank yang tertarik untuk memanfaatkan peluang bisnis di bidang jasa remittance ini. Selain itu konsumen yang teredukasi makin meningkat dan menuntut standar pelayanan yang makin tinggi. BCA melihat transaksi ini sebagai peluang bisnis yang harus ditangkap dan dikelola dengan baik.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu membandingkan kinerja dari produk jasa remittance BCA dalam rangka mempertahankan posisi bersaing BCA. Untuk mengetahui posisi produk jasa remittance BCA maka dilakukan benchmarking dengan Bank DBS yang dipilih oleh penulis sebagai benchmark.

Hal-hal yang diperhitungkan oleh pengguna jasa remittance ini adalah sebagai berikut: biaya pengiriman yang murah, kecepatan waktu dalam pengiriman uang, jaminan keamanan, kenyamanan dalam melakukan transaksi, serta program-program berhadiah lainnya yang ditujukan untuk menarik minat jasa remittance ini.

Bank DBS yang dipilih penulis sebagai benchmark karena mempunyai keunggulan jaringan bank koresponden yang lebih luas dibandingkan Bank BCA. Hal ini memudahkan DBS dalam melakukan transfer hampir ke seluruh dunia. Selain itu DBS telah memberikan pelayanan transfer dengan menggunakan sarana mobile banking bagi sesama nasabah DBS.

Dalam penelitian ini akan dicari fitur apa saja yang menjadi prioritas bagi konsumen dalam menggunakan jasa remittance. Kemudian dari fitur-fitur yang didapat maka dilakukan benchmarking antara jasa remittance BCA dengan jasa remittance Bank DBS. Dari hasil benchmarking tersebut akan didapat keunggulan dan kelemahan BCA Remittance.

Merujuk dari hasil penelitian yang didapat, maka penulis menyarankan agar BCA memperluas jaringan bank koresponden agar dapat mempermudah BCA dalam melayani pengguna BCA remittance, menambah sarana pelayanan BCA Remittance yaitu melalui mobile banking, serta menjalin kerjasama dengan Pengelola Jasa Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI).

<i>Benchmarking Analysis BCA Remittance Product Against And DBS Remittance Product

Remittance is a service of money transfer in a foreign currency. This transaction is one of bank incomes

from fee based income. Nowadays the remittance business is on the competitive phase. This is caused by a lot of banks are interested to take the opportunities in this remittance business. On the other hands, the number of educated consumer increased. They claimed high quality standard services. BCA have seen this business as the opportunity which has to be managed well.

In this research, the writer used the analytical descriptive method, that is compared the feature of BCA remittance. The objective of this comparison is to know the BCA competitive position. The writer has done benchmarking to know the position of BCA remittance. DBS Bank is chosen as benchmark.

There are some features that consumer considered when they want to use remittance service. The transfer expense, time delivery, security guaranteed by bank, the facilities transaction and reward programs. DBS Bank is selected by writer as benchmark because of its excellence broader correspondent bank network. Nowadays DBS can do money transfer almost to every nation in the world. DBS Bank has given many facilities to simplify the remittance process, such as phone banking, internet banking and mobile banking.

In this research the writer tried to find consumer priority while use the remittance service. And then the writer did the benchmarking between BCA and DBS Bank. The objective of benchmarking was to find the strength and weakness of BCA remittance.

In order to strengthen the competitive BCA Remittance, the writer suggested BCA broaden the network correspondent bank, add the facilities to remittance services, and also build a relationship with PJTKI (Pengelola Jasa Tenaga Kerja Indonesia).