

Analisis Pemasaran Jasa Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Depok Dua = Analysis of Service Marketing at Bank Syariah Indonesia Depok Dua Sub-Branch Office

Siregar, Rizkon Kasiron, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920549939&lokasi=lokal>

Abstrak

Laporan magang ini bertujuan untuk menganalisis pemasaran jasa pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Depok Dua. Tren dan perkembangan bank syariah termasuk BSI di Indonesia terbilang sangat cepat karena jumlah populasi muslim dan perkembangan perbankan syariah. Teori utama yang digunakan dalam laporan ini adalah kualitas pelayanan oleh Lovelock & Wright (2002) yang terdiri dari lima dimensi, antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data yakni observasi dan studi kepustakaan. Hasil dari laporan magang ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai BSI KCP Depok Dua kepada nasabah sudah baik. Namun terdapat berbagai catatan seperti perlu menerapkan berbagai macam teknologi dalam pemberian layanan. Hal tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi baik dari segi waktu, biaya, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Rekomendasi laporan ini kepada BSI KCP Depok Dua adalah BSI KCP Depok Dua perlu menjadi perusahaan yang lebih terbuka terhadap perubahan seperti transformasi digital yang komprehensif dengan penerapan teknologi untuk manajemen data yang lebih baik dan peningkatan langkah-langkah keamanan siber untuk melindungi aset perusahaan.

.....This internship report aims to analyze the quality of service marketing at Bank Syariah Indonesia (BSI) Depok Dua Branch Office (KCP). The trend and development of Islamic banks including BSI in Indonesia is quite rapid due to the number of Muslim population and the development of Islamic banking. The main theory used in this report is service quality by Lovelock & Wright (2002) which consists of five dimensions, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This report uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques, namely observation and literature study. The results of this internship report indicate that the quality of service provided by BSI KCP Depok Dua employees to customers is good. However, there are various notes such as the need to apply various technologies in providing services. This can increase effectiveness and efficiency in terms of time, cost, and quality of service provided to customers. The recommendation of this report to BSI KCP Depok Dua is that BSI KCP Depok Dua needs to become a company that is more open to change such as comprehensive digital transformation with the application of technology for better data management and increased cybersecurity measures to protect company assets.