Pengaruh kebudayaan korporat terhadap loyalitas nasabah : studi kasus PT Bank NISP Pusat di Bandung

Yayu Rahayu Ratna P, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20452336&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Lingkungan bisnis tengah mengalami perubahan yang amat cepat yang dikarakteristikan penuh dengan ketidakpastian, mengejutkan dan lebih kompleks. Krisis ekonomi yang melanda Indonesia sejak pertengahan tahun 1997 masih terasa dampaknya hingga saat ini, akibat krisis tersebut sektor perbankan mengalami kehancuran.

Masyarakat mengalami krisis kepercayaan terhadap bank sebagai penghimpun dana hingga beramai-ramai menarik uang simpanannya, menyebabkan rush di banyak bank. Sebagian besar bank terpaksa dilikuidasi oleh pemerintah, namun ada pula yang justru malah berkembang pesat di tengah krisis.

Bagi Bank NISP yang niampu bertahan dan malah berkembang di saat krisis, kebudayaan korporat diyakini inenjadi andalan mereka untuk tetap bertahan. Orientasi perusahaan yang mengutamakan pelayanan yang terbaik menjadi fokus penting bagi seluruh jajaran manajemen.

Tesis ini mencoba mengangkat dan memahami bagaimana kebudayaan korporat dioperasionalkan dalam perusahaan, baik sebagai suatu sistem aturan yang mengatur perilaku karyawan hingga akhirnya dioperasionalkan menjadi strategi perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebudayaan yang dioperasionalkan oleh Bank NISP mampu membuat Bank NISP bertahan menghadapi krisis ekonomi bahkan mengalami perkembangan. Lebih jauh lagi kebudayaan korporat ini mampu menjaga loyalitas nasabahnya