

## Analisa strategi priority banking (studi kasus : bmp)

Yulie Kus Ardhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20462058&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Bentuk pelayanan Priority Banking tidak hanya dipandang sebagai peluang tetapi sekaligus juga merupakan tuntutan kebutuhan kelompok nasabah dana retail prima. Sebagai peluang, pelayanan ini mempunyai beberapa keunggulan sehingga dapat dimanfaatkan oleh Bank Mandiri untuk membantu mencapai tujuannya melalui sektor pendanaan. Dari segi nasabah, pelayanan Priority Banking dibutuhkan karena pelayanan standar sudah tidak mampu memberikan kepuasan optimal kepada kelompok nasabah prima. Sebagai realisasi dari usaha untuk memberikan layanan berkualitas kepada nasabah prima, maka didirikanlah Bank Mandiri Prioritas pada bulan Agustus 2002. Konsep dasar dari Bank Mandiri Prioritas ini adalah memberikan layanan yang prima kepada segmen nasabah tertentu (total dana > Rp.500 juta).

Karya akhir ini mempunyai tiga tujuan utama, yaitu memperkenalkan pada masyarakat luas mengenai fasilitas dan produk jasa perbankan yang ditawarkan oleh unit priority banking, dengan dilakukan komparasi dan bench marking antar bank atas produk Priority Banking akan menunjukkan seberapa besar tingkat persaingan di pasar seta usaha yang perlu dilakukan untuk mencapai target bisnis investasi, serta membuat sebuah kerangka berfikir dan pola pengambilan keputusan bagi bankir yang mengelola priority banking untuk dapat memenangkan persaingan di pasar. Karya akhir akan mengupas bagaimana kemampuan bersaing bank baik dari sisi peluang bisnis (ekonomi makro dan strategi bisnis), finansial serta manajemen operasional. Komparasi dengan produk sejenis di bank lain adalah upaya yang ingin diajukan dalam proyek karya akhir agar dapat diperoleh gambaran riil dan actual.

Karya akhir ini disusun berdasarkan data yang diperoleh dari akuisisi data finansial bank yang bersangkutan, bahan pustaka serta survei lapangan. Wawancara dari beberapa manajer operasional bank juga dilakukan untuk melihat bagaimana pola berfikir mereka dalam melakukan tugas memimpin unit kerja priority banking. Data yang diperoleh dan ditampilkan dalam karya akhir bersifat komparatif, tidak untuk menunjukkan gambaran kondisi finansial sebuah bank tertentu. Beberapa data akan dibuat tersamar namun tetap dapat mendukung analisis yang dibuat. Ini semua tak lain demi terjunjung tingginya kerahasiaan bank

Dalam analisa Pasar dan Pesaing, secara makro posisi Bank Mandiri pada bulan Maret 2003 apabila dibandingkan dengan 9 bank papan atas, mempunyai keunggulan dalam total aset yang dimiliki, total kredit yang disalurkan, pangsa pasar dana masyarakat setia total dana masyarakat yang berhasil dihimpun. Namun Bank Mandiri perlu terus melakukan ketja keras dari segi struktur asset, pertumbuhan dana masyarakat dan

komposisinya, pencapaian fee based income, dan pengendalian biaya. Secara umum Bank Mandiri Prioritas mempunyai kemampuan yang cukup baik dalam menyediakan pelayanan transaksi perbankan dan non perbankan, sedangkan kelemahan produk jika dibandingkan bank lain adalah kelengkapan pilihan produk investasi, jaringan internasional, serta fasilitas pendukung pelayanan .

<br><br>

Beberapa aspek penting hasil analisa Sumber Daya Manusia BMP adalah : pola Recruitment dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas SDM, hubungan baik dengan nasabah harus terus dijaga, mekanisme kontrol dan komunikasi internal perlu terus dibina, keleluasaan dalam memberikan "pricing policy" kepada nasabahnya, sistem reward dan punishment serta dukungan dalam pengambilan keputusan.

Adapun hasil Analisa Pengelolaan Nasabah diketahui bahwa secara teknis ada empat tahap kegiatan seorang PBO dalam melakukan pendekatan atau mengelola nasabah yang dipercayakan kepadanya yaitu Customer Contact, Consultative Selling, Data Collection & Processing dan Customer Need Analysis. Terdapat pula prinsip kerja Priority Banking yaitu "Total Business Approach". Dengan pendekatan ini bank membina hubungan dengan nasabah atas dasar penilaian terhadap keseluruhan bisnis nasabah, bukan produk per produk. Dua alat bantu penting dari pendekatan ini adalah "package pricing" dan "Customer Profitability Analysis".

<br><br>

Mempergunakan Citibank sebagai benchmark, terdapat beberapa kondisi sebagai berikut : Citibank cukup inovatif dengan paket produk barunya, penggunaan metode two tier Priority Banking, penggunaan teknologi, kemampuan Sumber Daya Manusia yang kompeten dibidangnya, pendekatan distribusi serta melakukan aliansi dengan pihak ketiga dalam memenuhi komposisi produk pendanaanya.

<br><br>

Pengembangan pelayanan Bank Mandiri Prioritas sebaiknya diarahkan pada two tier priority banking yang mampu menangani nasabah prima kelas atas (super rich) dan nasabah prima kelas menengah dan bawah. Untuk level atas dibangun Private Banking dengan konsentrasi kegiatan pada financial advisory dan fund management, sedangkan untuk level bawah dikembangkan personal banking dengan fokus pada sales dan special services. Selain itu, Bank Mandiri Prioritas dapat melengkapi produk pelayanan manajemen investasi dengan dukungan SDM yang mempunyai kemampuan dan kompetensi, perluasan kerjasama dengan pihak ketiga yang mempunyai produk investasi baik di dalam negeri maupun di luar negeri serta dukungan teknologi dalam pengambilan keputusan portfolio investasi.