

## Strategi "unit layanan prima" sebagai alternatif solusi untuk meningkatkan kinerja keuangan pada Bank(studi kasus pt Bank X Cabang X)

Anton Sastrahudiah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20462210&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Suatu bentuk perencanaan strategis dalam menjalankan suatu usaha sangatlah penting. Strategi memberikan pedoman umum mengenai langkah inisiatif strategis yang harus dilakukan untuk bertahan, tumbuh dan berkembang selaras dengan visi, misi dan tujuan. Manfaat lain yang dapat diperoleh adalah memberikan stabilitas arah dan fokus pengelolaan atau pengembangan usaha yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan dan tingkat persaingan usaha. Dalam penerapannya, perencanaan strategis ini dapat bersifat jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.

Krisis nilai tukar rupiah pada pertengahan tahun 1997 membawa dampak negatif bagi perekonomian nasional, salah satunya adalah perbankan. Problem yang dirasakan pada sektor ini pada umumnya adalah Negative Spread, Non Performing Loan yang tinggi, ketatnya likuiditas dan berbagai masalah lainnya. Sebagai salah satu bagian dari industri perbankan nasional, Bank X juga tidak terlepas dari lingkungan permasalahan tersebut.

Dalam situasi seperti sekarang ini, sebuah Bank tidak boleh hanya menunggu dan menerima apa yang akan terjadi apabila usaha perbankannya yang dijalankannya ingin terus ada. Langkah-langkah strategis harus dilakukan untuk mengimbangi keadaan yang tidak pasti tersebut. Perencanaan .strategis yang fleksibel dan adaptif dapat membantu bank dalam melewati masa-masa sulit seperti ini sehingga pada akhirnya bank dapat terus eksis di dalam bidang usahanya.

Untuk mengatasi krisis likuiditas, perlu dilakukan antisipasi di mana diperlukan langkah-langkah strategis. Langkah-langkah strategis ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya dengan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, meningkatkan produk yang dijual, menciptakan produk baru yang pada keseluruhannya ditujukan untuk mempertahankan nasabah yang ada dan menambah nasabah baru. Pada akhirnya diharapkan langkah-langkah strategis tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap bank X dan dapat memperbaiki kinerja keuangan.

Mencermati pandangan tersebut, langkah strategis yang cukup menarik untuk dikaji adalah langkah-langkah yang diambil oleh Cabang X, dimana pada kesempatan ini Cabang X menciptakan suatu fasilitas baru yaitu Layanan Prima yang diharapkan dapat digunakan sebagai alternatif solusi untuk meningkatkan kinerja keuangan.