

Kinerja bank BNI dikaitkan dengan program pengembangan pengusaha kecil dan koperasi di Indonesia

Sardjono Sumardjan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76204&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, kinerja perusahaan sangat diperlukan guna menciptakan rasa aman dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Guna mengkaji dan mengevaluasi kinerja Bank BNI untuk mendukung pengembangan pengusaha kecil dan koperasi di Indonesia dilakukan penelitian dengan menggunakan alat Bantu balanced scorecard. Dalam pengkajian kinerja perusahaan tersebut penulis melihat dari 4 (empat) perspektif yaitu : perspektif pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan. Penulisan tesis ini ditekankan pada pembelajaran dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dari ke-empat perspektif tersebut diatas terlihat bahwa penerapan pembelajaran yang dilakukan baru diterapkan pada sebagian kecil organisasi, sehingga membawa dampak terhadap proses internal bisnis perusahaan dalam pengembangan produk/jasa perbankan. Dilain pihak pelayanan kualitas nasabah masuk dalam kategori 3 yaitu "Cukup Puas?", sehingga pihak manajemen bank BNI perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan menjadi Puas" agar loyalitas nasabah tinggi yang berakibat akan meningkatkan pendapatan perusahaan dengan sendirinya akan meningkatkan profitabilitas perusahaan semakin baik dan kuat guna mengantisipasi globalisasi dibidang keuangan dan moneter melalui program pembelajaran dan pelatihan yang berkesinambungan.