

Analisis benchmarking Danamon acces center pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk terhadap phonebanking bank HSBC = Benchmarking analysis of Danamon acces center at PT. Bank Danamon Tbk against the HSBC bank's phonebanking

Ismiarti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97001&lokasi=lokal>

Abstrak

Setelah krisis moneter mulai berlalu, kondisi ekonomi mulai membaik. Bagi industri perbankan, keadaan terbilang kondusif dibandingkan dengan keadaan pada 5 sampai 7 tahun lalu. Oleh sebab itu, perbankan mulai berlomba untuk menunjukkan perbaikan kualitas dan pelayanan di mata nasabahnya. Begitu juga dengan Bank Danamon. Bank yang baru keluar dari pengawasan BPPN pada bulan juni 2003 ini terlihat berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada bulan januari 2001, Bank Danamon mengeluarkan layanan jasa phone banking yang bernama Danamon Access Center. Tujuannya adalah sebagai alternative delivery channel bagi nasabah untuk melakukan aktifitas perbankan "anytime & anywhere", selain itu juga sebagai salah satu media untuk membangun customer relationship, dan terakhir yaitu sebagai salah satu channel untuk customer acquisition dan fee based income generator. Layanan ini terutama ditujukan untuk nasabah dari segmen menengah keatas yang mempunyai mobilitas tinggi. Bank Danamon berhasil mendapatkan predikat terbaik dalam hal performa pelayanan pada tahun 2003. Namun sayangnya, bank ini tidak termasuk kedalam kategori bank terbaik berdasarkan pelayanan phonebanking. Bank yang menduduki peringkat terbaik dalam hal pelayanan phonebanking adalah Bank HSBC. Untuk itu penulis tertarik untuk membandingkan antara Bank Danamon dan Bank HSBC ini. Dalam penelitian ini, penulis membatasi hal yang akan dibandingkan, yaitu mengenai kemudahan untuk dihubungi, kelengkapan feature, keamanan dalam melakukan transaksi dan kecepatan transaksi itu sendiri. Pertama, akan dilakukan analisis terhadap layanan jasa Danamon Acces Center terkait dengan empat hal diatas. Kemudian analisis yang sama juga akan dilakukan terhadap layanan jasa phonebanking Bank HSBC dimana nantinya akan diketahui keunggulan dan kelemahan masing-masing bank tersebut. Keunggulan Bank Danamon akan dijadikan rekomendasi bagi bank ini untuk membangun strategi diferensiasi dan menjadikan dia berbeda. Sedangkan untuk ketemahannya akan diberikan saran-saran guna perbaikan yang terus menerus dalam rangka mencapai perusahaan yang best-in-class.

After monetary crisis, the economic condition is getting better. It is a conducive situation for banking industries, compared to 7 years ago. That is why, banking industries are trying to perform quality and services improvement. The Danamon bank which is just settled from IBRA in Jun, 2003, seems to increase its quality service. In January 2003, the Danamon Bank was launching phone banking service, namely Danamon Access Center. The goals of this service are as alternative delivery channel for customer to do banking activities "anytime & anywhere", besides that as one of medias to build customer relationship, and the last, as one of channels for customer acquisition and fee based income generator. This service is specially dedicated to middle up customers who have high mobility. The Danamon Bank has got the best predicate in service performance in 2003. Unfortunately, this bank did not include on the best bank in phone banking services category. The best bank in phone banking service category is HSBC Bank. For this reason, the writer is interested in benchmarking between The Danamon Bank and The HSBC Bank. This research

was restricted for 4 aspects to be benchmarked, that are easily to access, features, security and velocity in doing transactions. The first step in this research was that analyzing the Danamon Bank's phone banking, Danamon Access Center. This would be done also to the HSBC Banks's phone banking. By this analysis, the writer indicated the strengths and the weaknesses of each bank. The strengths of the Danamon Bank would be recommended to develop the differentiation strategy of this bank. The writer would give suggestions for the weaknesses improvement of this bank in order to get best-in-class company.</i>