

IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN JASA BARU PADA TABUNGAN BATARA DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) CABANG YOGYAKARTA

Puji Tri Astuti

Abstrak

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pengembangan jasa baru pada tabungan Batara di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Yogyakarta pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Tabungan batara adalah tabungan unggulan yang dimiliki Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Yogyakarta. Fokus laporan tugas akhir ini adalah menjelaskan implementasi pengembangan jasa baru yang digunakan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Yogyakarta dalam melakukan inovasi pengembangan produk tabungan batara agar diminati nasabah dan menjadi pemimpin pasar perbankan pada bidang tabungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi studi kasus. Data yang dianalisis adalah hasil observasi terhadap produk yang dihasilkan dan strategi yang digunakan di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan dengan adanya implementasi pengembangan jasa baru lebih bermanfaat dan berguna bagi nasabah, karena di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Yogyakarta telah melakukan pengembangan produk dari menambahkan produk baru sampai memperbaiki produk yang sudah ada.

Kata Kunci: *Tabungan, Perbankan, Pengembangan Jasa Baru*

IMPLEMENTATION OF NEW SERVICES DEVELOPMENT IN BATARA SAVINGS AT BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) YOGYAKARTA BRANCH

Puji Tri Astuti

Abstract

This Final Project Report aims to analyze the implementation of the development of new services in savings Batara at BTN Yogyakarta Branch in 2015 to 2018. Batara Savings is the leading savings owned by the Yogyakarta Branch of the BTN. The focus of this final report is to explain the implementation of new service development used by Bank Tabungan Negara (BTN) of Yogyakarta Branch to innovate the development of savings products to attract customers and become the market leader in the field of savings account. This research uses qualitative approach with case study observation method. The data analyzed is the result of observation on the product and strategy used in Bank Tabungan Negara (BTN) Yogyakarta Branch. The results show that the implementation of the development of new services is more beneficial and useful for customers, because the Bank Tabungan Negara (BTN) Yogyakarta branch has been developing products from adding new products to improving existing products.

Keywords: Banking, Saving, Development of New Services