

STRATEGI SERVICE CONVENIENCE PADA BTN CABANG YOGYAKARTA

Amandha Putri Wardhany

Abstrak

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisis strategi service convenience pada BTN Cabang Yogyakarta pada bulan Januari sampai Maret 2017. Fokus laporan tugas akhir ini adalah menjelaskan penerapan strategi service convenience untuk mencegah serta meningkatkan tingkat pengawasan kenyamanan dari tindak kejahatan perbankan (Fraud Management), yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang dianalisis adalah hasil wawancara dengan karyawan-karyawan Bank BTN Yogyakarta, Pengamatan langsung pada pelayanan Bank BTN, serta telaah dokumen Bank BTN Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan service convenience pada BTN Cabang Yogyakarta sudah efektif. Karena Bank BTN telah mengoptimalkan pelayanan serta meningkatkan fraud management perusahaan untuk mengembalikan kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: *Service Convenience, Fraud Management*

Abstract

This Final Report aims to analyze the service convenience strategy at BTN Yogyakarta Branch from January to March 2017. The focus of this thesis report is to explain the implementation of service convenience strategy to prevent and increase the level of convenience monitoring from Banking crime (Fraud Management), which can inhibits the achievement of corporate objectives. This research uses qualitative approach with case study method. The data analyzed is the result of interview with employees of Bank BTN Yogyakarta, Direct observation on service of Bank BTN, and study of document of Bank BTN Yogyakarta. The results showed that the implementation of service convenience at BTN Branch Yogyakarta has been effective. Because Bank BTN has optimized the service as well as improve the company's fraud management to restore customer's trust.

Keywords: *Service Convenience, Fraud Management*