

ABSTRAK

Industri perbankan yang ada di Indonesia saat ini terus berkembang mengikuti roda ekonomi yang terus bergerak mengikuti zaman yang semakin maju dengan tingkat persaingan antar bank yang semakin ketat dengan kemajuan perkembangan teknologi keuangan yang lebih mudah diakses. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan strategi Quality Assurance dalam upaya meningkatkan kinerja bisnis melalui layanan SOLA BCA dan untuk menganalisis dampak/konsekuensi penerapan strategi Quality Assurance terhadap kinerja bisnis Bank BCA. Jenis penelitian ini merupakan sebuah studi kasus dengan tujuan mendeskripsikan atau memberikan gambaran yang mendalam dan menyeluruh terhadap hasil penelitian. Populasi keseluruhan adalah seluruh pegawai Bank BCA Kota Semarang. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik purposive sampling yaitu mengambil sampel dengan pertimbangan-pertimbangan/karakteristik tertentu. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan observasi dan wawancara. Layanan SOLA merupakan layanan yang ditujukan untuk nasabah terpilih hasil rekomendasi dari cabang, layanan ini akan terus berkembang melayani nasabah yang semakin tersebar di seluruh Indonesia. Tetap berfokus pada tujuan utamanya, layanan SOLA akan terus memberikan pelayanan terbaik menjadi assistant pribadi nasabah yang mampu memberikan informasi dan membantu kendala yang dihadapi nasabah dengan memberikan solusi terbaik dari produk-produk yang dimiliki Bank BCA. Peranan Quality Assurance sangat dibutuhkan disini untuk mendukung tujuan layanan SOLA kedepannya, diharapkan Quality Assurance mampu untuk memberikan improvement dan monitoring terhadap cara komunikasi penawaran maupun penjualan produk yang dilakukan agent, untuk itu Quality Assurance menerapkan strategi baru yaitu dengan PPCM baru yang menekankan pada proses penjualan agent dan melakukan perubahan metode coaching.

Kata Kunci: Quality Assurance; kinerja bisnis; SOLA; bank, Key Performance Indicator