



## ABSTRAK TESIS

---

Nomor Mahasiswa : 2015  
Nama Mahasiswa : FX. Alexander Royke  
Program / Angkatan : MME / 58  
Judul Tesis : Peningkatan Kinerja Jaringan Kantor Cabang Pembantu  
Berdasarkan Faktor-Faktor Prioritas  
Studi Kasus : PT. Bank Central Asia, Tbk

### **Pokok Permasalahan :**

Berdiri sejak tahun 1957, PT. Bank Central Asia, Tbk. (BCA) saat ini telah menjadi bank ketiga terbesar di Indonesia dari sisi aset yaitu Rp 613 Triliun setelah Bank BRI sebesar Rp 873 Triliun dan Bank Mandiri sebesar Rp 859 Triliun (Komparasi Laporan Keuangan, Juni 2016). Berdasarkan data per Desember 2015, BCA telah memiliki jaringan cabang sebanyak 1.182 (kantor cabang utama, kantor cabang pembantu dan kantor kas). Pertumbuhan jumlah cabang di tahun 2015 meningkat 6.4%. Di sisi kompetitor, BRI dan Mandiri, bersaing memperluas network mereka dengan menambah jumlah kantor cabang mereka. Oleh sebab itu BCA harus memperkuat posisi network agar dapat bersaing di market dengan memberikan kinerja maksimal dalam melayani nasabah yang pada akhirnya akan menghasilkan profit bagi perusahaan. Merupakan penelitian terapan, peneliti akan menggunakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Metode pengumpulan data yang akan dilakukan ialah dengan menggabungkan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Peneliti melakukan pemetaan semua kantor cabang pembantu (KCP) BCA dengan asset dibawah Rp. 500 M dengan jumlah sebanyak 484 kantor cabang kedalam 4 kuadran berdasarkan performa yang diukur melalui parameter Return on Asset (ROA) dan jumlah transaksi. Kemudian mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara untuk mendapatkan pendapat ahli dan mengirimkan kuisioner kepada para pemimpin KCP tersebut untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kinerja kantor cabang ke seluruh KCP tersebut dan akan dianalisa menggunakan metode kuantitatif. Hasil analisa tersebut akan di kelompok kan untuk mengetahui faktor – faktor

mana yang menjadi prioritas untuk perbaikan dengan memakai Important – Performance Analysis (IPA) model.

Kata Kunci : Jaringan Cabang BCA, Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kantor Cabang Bank, Penelitian Deskriptif, IPA Model



## EXECUTIVE SUMMARY

---

Nomor Mahasiswa : 2015  
Nama Mahasiswa : FX. Alexander Royke  
Program / Angkatan : MME / 58  
Judul Tesis : Improved Performance Of Sub Branch Office Network  
Based on Factors Priority  
Study Case : PT. Bank Central Asia, Tbk

### **Main Issues :**

Established since 1957, PT. Bank Central Asia, Tbk. (BCA) has become the third largest bank in Indonesia in terms of assets of Rp 613 trillion after Bank BRI of Rp 873 trillion and Bank Mandiri of Rp 859 trillion (Comparative Financial Statements, June 2016). Based on data as of December 2015, BCA has a network of 1,182 branches (major branches, sub-branch offices and cash offices). The growth of branch numbers in 2015 increased by 6.4%. On the competitor side, BRI and Mandiri, compete to expand their network by increasing the number of branch offices. Therefore, BCA must strengthen the position of the network in order to compete in the market by providing maximum performance in serving customers who will ultimately generate profits for the company. An applied research, researchers will use descriptive research that aims to create a systematic, factual, and accurate description of the facts and nature of a particular population or region. Data collection methods that will be done is to combine qualitative methods and quantitative methods. Researchers mapping all branch offices (KCP) BCA with assets below Rp. 500 M with a total of 484 branches into 4 quadrants based on the performance measured through the Return on Asset (ROA) parameter and the number of transactions. Then collect data by conducting interviews to get expert opinions and send questionnaires to the KCP leaders to identify what factors affect the performance of branch offices to all the KCP and will be analyzed using quantitative methods. The result of the analysis will be in the group to know which factors become the priority for improvement by using Important - Performance Analysis (IPA) model.

Keywords : Branch Network of BCA, Factors Affecting Bank Branches Performance, Descriptive Research, Model IPA