

INTISARI

Judul: Analisis Efektifitas Telesales Sebagai Strategi Kartu Kredit Dalam Meningkatkan Volume Penjualan: Studi Kasus Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis efektifitas Telesales sebagai strategi kartu kredit dalam meningkatkan volume penjualan di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Data dan informasi yang dipergunakan dalam studi kasus ini merupakan kombinasi antara data publik dan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan bagian yang bertanggung jawab di Unit Telesales Kartu Kredit PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Kekuatan Bersaing (*Competitive Forces*) dan Strategi Generik Porter. Selain itu juga dibahas mengenai keberhasilan pencapaian sales volume, efisiensi dan rasio biaya terhadap pendapatan. Untuk mengevaluasi strategi digunakan analisis SWOT dengan melihat faktor-faktor kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan serta mengidentifikasi faktor kunci keberhasilan (KSF) dari internal perusahaan yang paling penting bagi masa depan.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Telesales BNI *Card Center* cukup efektif tetapi masih perlu dilakukan pembenahan dan penyesuaian dengan lingkungan industri yang mempengaruhi sehingga dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

KATA KUNCI:

Strategi Bersaing, SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*), KSF (*Key Success Factor*)

ABSTRACT

Title: Analysis of Telesales Effectiveness as Credit Card Strategies In Increasing Sales Volume: A Case Study in PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

This research was conducted to analyze the effectiveness of Telesales as credit card strategy in increasing the sales volume in PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Data and information used in this case study is a combination of public data and information obtained through interviews with person in-charge of Telesales Unit in PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

The research method used is Competitive Strength Analysis (Competitive Forces) and Porter's Generic Strategies. It also discusses the successful achievement of sales volume, efficiency and cost to income ratio (CIR). To evaluate the strategies used SWOT Analysis to look at the factor of strength and weakness as well as opportunities and threats facing the company and identify Key Success Factors (KSF) from internal sources that is important for the future.

The results that the strategy adopted by Telesales of BNI Card Center effective but still needs improvement and adjustment to give maximum contribution to PT Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk.

KEY WORDS:

Competitive Strategy, SWOT (Strength, Weakness, Opportunity and Threat), KSF (Key Success Factor)