

Bank merupakan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi. Bank disebut sebagai lembaga kepercayaan. Sejalan dengan karakteristik usahanya tersebut maka bank merupakan suatu usaha atau industri yang kegiatannya diatur secara ketat oleh pemerintah mulai dari aturan pendirian bank, pengelolaan kegiatan operasional sampai ke dalam tim manajemennya. Peta persaingan bisnis perbankan sekarang mengalami perubahan yang sangat mendasar, globalisasi menyebabkan persaingan perbankan semakin ketat, dengan semakin ketatnya persaingan tersebut menyebabkan Bank tidak dapat lagi bertumpu pada pendapatan konvensional berupa bunga, karena disamping pasarnya sempit juga risikonya relatif tinggi. Untuk mengatasi ini bank harus mulai menggali pendapatan-pendapatannya dari sektor diluar bunga, salah satunya adalah *fee based income*. Pendapatan *fee based* adalah imbalan yang diperoleh bank dari pemberian komitmen dan jasa-jasa lain diluar hasil yang diperoleh bank dari penanaman aktiva produktif, seperti kredit dan surat berharga. Dalam hal ini komisi dan provisi kredit yang dianggap sebagai pendapatan bunga tidak termasuk dalam *fee based*. *Fee based income* dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyediakan berbagai variasi produk / jasa yang beragam yang bertujuan untuk memuaskan nasabah dan memaksimalkan transaksi nasabah. Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan *fee based income* adalah strategi kompetensi inti (*core competence*) yang didukung oleh penerapan *benchmarking* dan *strategic business unit*, serta komitmen dari manajemen untuk menjadikan *fee based income* ini sebagai alternatif utama meningkatkan laba.

Kata kunci : Pelayanan yang berkualitas



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis strategi peningkatan Fee Based Income Bank Mandiri
PUTRA, Feryzal, Gudono, Dr., MBA
Universitas Gadjah Mada, 2007 | Ditinjau dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ABSTRACT

A bank is a fund institution which collects an amount fund from the community and distributes it in a form of various investments. A bank is a it is also called an trusted institution. Due to its specific activities, the institution is strictly regulated by the government in the sense of its funding, its operational activities including the management team.

Nowadays the map of banking business has undergone a significant change, the era of globalization has also made the banking competition become harder and harder. This situation forces the bank can not rely on its conventional income such as interest, the market of its activities is setting smaller and the risk is higher, A bank must turn to its new source of income besides interest, namely fee based income.

Fee based income is gained by a bank for its services other than a productive assets such as loan and securities, in this case commission and provision for loan, which are called interest income are not included as fee based. This kind of fee may be increased by a qualified service or service excellent and providing various product or services to satisfy customer as well as to maximize the transaction of customer. The strategy applied to get more fee based income is core competitive strategic which is back up by benchmarking and implements the strategic business unit, in addition to the management's strong idea to make this fee based income as the main alternative to increase bank's profit.

keywords : service excellent