

ABSTRAK

SYAHQIM SUDARPO. *Pemilihan Produk Jasa Bank Unggulan Dari Segi Pendapatan Fee Based Income Pada PT Bank "Z" Cabang "X"* (dibimbing oleh Izuddin Kartamulia)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin disadarinya akan pentingnya memperoleh pendapatan selain pendapatan kredit yaitu *fee based income* dimana setelah krisis ekonomi yang berimbas langsung kepada usaha perbankan. Karena *fee based income* berasal dari beberapa jenis produk jasa bank, maka dengan menggunakan analisis cluster akan dapat ditentukan produk jasa bank unggulan. Selain itu dengan menggunakan analisis cluster tersebut dapat diketahui pangsa pendapatan *fee based income* dimaksud. Hal ini sangat membantu manajemen cabang mengetahui kontribusi *fee based income* masing-masing jenis produk jasa bank dan pangsa pendapatan *fee based income* tersebut pada wilayah dimana cabang dan kantor-kantor dibawahnya berada.

Untuk analisis data dalam penelitian ini dipakai data sekunder internal yang telah diolah selama tahun 2001. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk jasa bank unggulan sebagian besar berasal dari transaksi valuta asing. Namun kontribusi *fee based income* didominasi pada pangsa pendapatan 1 (kantor cabang I) dan pangsa pendapatan 2 (kantor cabang II). Hasil tersebut berguna bagi manajemen bahwa sasaran masing-masing pangsa pendapatan yang perlu diprioritaskan untuk diperhatikan adalah pangsa pendapatan untuk transaksi valuta asing dengan tidak meninggalkan pelayanan terhadap pangsa pendapatan transaksi lainnya. Selanjutnya agar produk jasa bank unggulan yang menjadi sasaran masing-masing pangsa pendapatan tersebut berhasil maka upaya yang dapat dilakukan adalah pelayanan terhadap produk jasa bank tersebut, tarif/biaya yang dikenakan, tempat/fasilitas pelayanan dan kemudahan/fleksibilitas pelayanan.