

**PENGARUH STRATEGI OPERASIONAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PROSES LAYANAN
KREDIT PURNA BHAKTI (KPB)**
(Survei pada KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya)

Oleh :
Puspa Paramarta
NPM 223402023

Pembimbing:
H. Kartawan
Febrialdy Hendratawan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan KPB di KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif serta menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi operasional pada KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya diperoleh skor sebesar 1627 dan termasuk kategori tinggi, Efektivitas proses layanan pada KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya diperoleh skor sebesar 1024 dan termasuk kategori tinggi, dan terdapat pengaruh positif strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan pada KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya terbukti dengan nilai ρ lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian pemanfaatan sistem digital dalam proses administrasi sebenarnya dapat membantu mempercepat pengolahan data, meningkatkan ketepatan informasi, serta mempermudah koordinasi antar bagian. Oleh karena itu, disarankan agar pemanfaatan sistem digital dalam proses administrasi dapat lebih dioptimalkan untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pelayanan, sehingga efektivitas layanan dapat lebih maksimal.

Kata Kunci : efektivitas, layanan, operasional, strategi
Kepustakaan : 52 (2001-2025)