

Strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Studi kasus di kantor cabang BRI Jakarta Veteran

Hadi Susianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71998&lokasi=lokal>

Abstrak

Peningkatan persaingan, cepatnya deregulasi di bidang perbankan nasional telah mengarahkan perusahaan yang bergerak dalam bisnis perbankan untuk mencari cara-cara yang menguntungkan dalam mendiferensiasikan diri terhadap pesaing bisnis perusahaan. Salah satu strategi yang menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor ini adalah menawarkan pelayanan dengan kualitas yang tinggi.

Kantor Cabang (Kanca) BRI Jakarta Veteran telah berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dan membandingkannya dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh Nasabah. Sumber data primer penelitian ini adalah para nasabah Kanca BRI Jakarta Veteran, sedangkan sumber data sekunder adalah Kantor Pusat BRI. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui studi kasus. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Kanca BRI Jakarta Veteran. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode convenience sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode Serqual. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan melalui perhitungan validitas dan realibilitas kuesioner, uji hipotesis dengan menggunakan t test dua sampel berpasangan. Penggunaan Diagram Kartesius untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah dan menentukan prioritas penanganan masalah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanca BRI Jakarta Veteran telah menyampaikan jasa dengan tingkat kepuasan yang baik, namun jasa yang diberikan berbeda nyata dengan harapan nasabah, Dari hasil analisis lebih lanjut menyarankan suatu strategi untuk penanganan permasalahan dengan skala prioritas yang perlu ditindak lanjuti oleh manajemen Kanca BRI Jakarta Veteran.

*The Strategy of Quality of Services Improvement in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) - Case Study in BRI Jakarta Veteran, Branch Office*The increase competition and banking deregulation in Indonesia have directed companies in banking industry to find profitable ways in differentiating themselves from their competitors. One of the strategies that support the business success in this sector is by offering high quality of services.

BRI Jakarta Veteran Branch Office has tried to give satisfactory services to its clients; this research is for understanding the quality of services by analyzing quality of services given and compares it with quality of service expected by the clients.

The sources of the primary data in this research are the customers of BRI Jakarta Veteran Branch Office, while the source of the secondary data is BRI Head Office. This research used study case method for collecting the data. The populations in this research are all of the clients of BRI Jakarta Veteran Branch

Office. There are 100 respondents chosen to be the sample using convenience method. This research used method Serqual. Data collected is analyzed using both qualitative and quantitative analysis. Quantitative analysis is for compute the validity and the reliability of the questionnaires, hypothesis test using two samples (paired) t test. Cartesius diagram is used to determine whether the services given fit with the clients expectations and to determine the priority rank of problem solving.

The result of this research shows that BRI Jakarta Veteran Branch Office has delivered services with satisfactory level but the service delivered is different from the clients? expectation. From further analysis, the writer suggests strategies for solving the problems with list of priority to be implemented by the management of BRI Jakarta Veteran Branch Office.</i>