

ABSTRAK

EVALUASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. UNIT BANDAR LAMPUNG KANTOR CABANG TANJUNG KARANG

Oleh

Nadya Astri Adelia

Perbankan memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. Semakin banyaknya bank yang ada di Indonesia ini, menyebabkan persaingan di bisnis perbankan semakin ketat. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh bank untuk dapat menghadapi persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

Bank Rakyat Indonesia sebagai bank pemerintah yang mendapat tugas menjadi *Financial Intermediary*. Kegiatan layanan yang dilakukan PT BRI (Persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang menunjukkan jumlah nasabah tabungan Simpedes dan Britama mengalami peningkatan, namun jumlah nasabah deposito meningkat sangat sedikit. Jumlah nasabah untuk produk kredit KUR dan Kupedes pun meningkat dari tahun sebelumnya, sedangkan untuk kredit Briguna mengalami penurunan.

Permasalahan yang dikemukakan adalah: Kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara profesional, karena bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan pada nasabahnya. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Jadi, masalah yang dapat dikemukakan yaitu: **“Apakah pelayanan yang diberikan Customer Service pada PT BRI (Persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang telah memberikan kepuasan terhadap nasabah.”**

Nadya Astri Adelia

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah atas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang.

Metode penulisan ini menggunakan data berdasarkan sumbernya yaitu: data primer dan data sekunder. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah: data kualitatif dan data kuantitatif.

Hasil penulisan dan kuisisioner yang diberikan kepada nasabah tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* yang ditinjau dari lima dimensi yaitu: *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*. Kelima dimensi menunjukkan penilaian terhadap kepuasan nasabah, penilaian kepuasan nasabah yang tertinggi yaitu pada dimensi *Emphaty* tentang peranan *Customer Service* terhadap keluhan nasabah dan penilaian kepuasan nasabah yang terendah yaitu pada *Reliability* yang disebabkan oleh banyaknya nasabah yang tidak puas terhadap sistem jaringan pelayanan yang diberikan oleh PT BRI (Persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang.

Oleh karena itu, penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan kepada PT BRI (Persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang untuk lebih meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada, terutama pada sistem jaringan tersedia di PT BRI (Persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang.

Kata Kunci: Dimensi Kepuasan Nasabah (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*)