

**ABSTRAK**  
**PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT**  
**INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT PASAR INDUK**

**Oleh**  
**Susilawati**

Persaingan usaha diantara dunia perbankan membuat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Induk harus memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan nasabah, apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan menjadi pelanggan yang setia. Perusahaan jasa yang ingin bertahan hidup dan berkembang harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa demi tercapainya kepuasan nasabah.

Masalah yang dihadapi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Induk adalah adanya keluhan yang berkaitan dengan pelayanan. Namun PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Induk tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu permasalahan yang akan diangkat adalah : “Apakah pelaksanaan kualitas pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Induk sudah dapat memuaskan nasabah .”

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh PT BRI (Persero) Tbk Unit Pasar Induk, dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan lima determinan kualitas jasa, didapat kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Induk belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari aspek bukti fisik (tangible) yaitu tempat parkir yang kurang luas, dan kehandalan (realibility) yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan belum memuaskan nasabah. Untuk pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, yaitu aspek empati (emphaty), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance), nasabah sudah merasa puas atas sikap empati karyawan, daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah, dan jaminan pelayanan yang diberikan karyawan.

Sebagai saran untuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Induk adalah untuk menunjang pelayanan dalam aspek kehandalan (realibility) sebaiknya dapat terus ditingkatkan dengan menambah jumlah pegawai dibagian teller dan customer service agar kecepatan waktu pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi penumpukan antrian. Untuk menunjang pelayanan dalam aspek bukti fisik (tangible), sebaiknya dapat menambahkan area parkir baru yang lebih luas dari sebenarnya, sehingga nasabah lebih merasa nyaman atau petugas dapat mengatur kembali tata penyusunan parkir sehingga area parkir dapat tersusun rapih. Dan memperkerjakan petugas parkir di area parkir untuk mengatur kendaraan nasabah yang datang sehingga kesadaran yang parkir lebih teratur, sehingga nasabah lebih merasa nyaman.