

RINGKASAN

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank BRI memiliki tiga kegiatan operasional seperti yang ada pada kegiatan bank operasional bank umum lainnya. Bank BRI dalam menjalankan kegiatannya memiliki beberapa produk, seperti produk simpanan berupa tabungan, deposito dan giro. Produk penyaluran dana, seperti pinjaman mikro dan menengah, program kredit dan KUR (Kredit Usaha Rakyat) serta bank BRI memberikan jasa- jasa bank lainnya yang sudah disediakan dengan lengkap. Secara umum, bank memegang fungsi sebagai perantara keuangan dalam masyarakat. Dalam usahanya menghimpun dana dari masyarakat, bank BRI melakukan berbagai strategi untuk menarik calon nasabah agar menempatkan dananya pada bank tersebut, salah satu strategi yang dilakukan adalah peningkatan kualitas pelayanan. Dengan kemajuan teknologi, pertumbuhan penduduk, dan peningkatan kebutuhan masyarakat, bank dituntut untuk dapat lebih tanggap kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, khususnya pada pandemic covid-19 saat ini. Kualitas pelayanan suatu entitas dapat diukur melalui dimensi kualitas pelayanan. Pada bank BRI KC. Tulang Bawang, dimensi yang belum sesuai adalah Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah terkait kecepatan, ketepatan waktu dalam melayani nasabah. Adanya antrian nasabah yang akan melakukan transaksi adalah salah satu bentuk kurangnya kualitas layanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah tersebut, rancangan

program yang akan diberikan adalah adanya pengalihan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi di bawah 10 juta dan memiliki kartu ATM akan dialihkan untuk melakukan transaksinya di ATM. Kemudian penulis member saran agar adanya penambahan petugas frontliner yang akan bertugas sebagai maker gritter, untuk mengarahkan nasabah yang akan melakukan transaksi. Rancangan program ini diharapkan dapat mengurangi antrian pada teller dan meningkatkan kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang.