

PENGELOLAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BPR BKK BOYOLALI (PERSERODA)

DYAH HASTI NURANI, 17.13.0305,

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan ini adalah : Untuk mengetahui pengelolaan kualitas pelayanan dan kendala pengelolaan kualitas pelayanan pada PT. BPR BKK BOYOLALI (Perseroda). Metode penelitian menggunakan objek penelitian karyawan di PT. BPR BKK Boyolali (Perseroda) beralamat di Jl. Raya Boyolali Solo KM. 1 Tegalwire Mojosongo Boyolali, Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif.

Hasil penelitian adalah pengelolaan kualitas pelayanan pada PT. BPR BKK BOYOLALI (Perseroda) menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Meliputi bukti fisik berupa gedung yang memadai, penampilan karyawan / seragam yang menarik, pelayanan yang tepat dan cepat, murah senyum ramah, pelayanan yang tanggap, pelayanan yang memberikan rasa percaya kepada nasabah dan juga memberikan perhatian yang tulus dan berempati kepada nasabah. Kendala pengelolaan kualitas pelayanan pada PT. BPR BKK BOYOLALI (Perseroda) meliputi tempat parkir yang luas tetapi dipenuhi oleh karyawan, hijab karyawan yang tidak seragam, masih ada salah input dari teller, customer service yang terkadang kurang fokus, kurangnya pendidikan/pelatihan bagi karyawan, dan keterbatasan biaya untuk kegiatan promosi.

Kata Kunci : Pengelolaan kualitas pelayanan dan Kendala pengelolaan kualitas pelayanan