

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BUMN (Studi Deskriptif tentang Pelayanan Perkreditan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Area Bandar Lampung)

oleh

PANDU PAMUNGKAS

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan, termasuk dalam hal pelayanan perbankan. Dengan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabahnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank yang bersangkutan. PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. salah satu BUMN sebagai penyedia layanan perbankan untuk masyarakat Indonesia, termasuk di dalamnya pelayanan perkreditan. Di samping mencari keuntungan, Bank Mandiri juga diharuskan memberikan kualitas layanan prima. Bank Mandiri terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan publik Bank Mandiri dalam bidang perkreditan.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Mandiri telah memenuhi kualitas pelayanan BUMN. Prosedur pelayanan dimulai dari *target market*, permohonan kredit hingga pencairan kredit dan monitoring kredit. Untuk waktu penyelesaian pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah dengan cara waktu penyelesaian yang cepat dan tepat waktu. Aspek biaya pelayanan yang murah serta memudahkan kepada nasabah yaitu dimulai dari biaya RTGS, biaya tagih, biaya administrasi, hingga biaya kirim terbilang cukup murah. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini sistem tersebut contohnya terdapat pada aplikasi IPS dan LOS untuk percepatan kredit. Untuk aspek kompetensi petugas pemberi layanan Bank BUMN ini telah memenuhi dengan adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas yang ditunjukkan melalui struktur organisasi, karyawan yang berkompeten dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik BUMN

ABSTRACT

THE STATE OWNED-ENTERPRISE'S PUBLIC SERVICE QUALITY (Descriptive Study of Credit Service at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Area Bandar Lampung)

by

PANDU PAMUNGKAS

One of the main tasks of the government is to provide services, including in terms of banking services. Providing quality services that match what their customers expect will increase their loyalty to the bank. PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. one of the state-owned companies as a provider of banking services to the people of Indonesia, including credit services. In addition to seeking profit, Bank Mandiri is also required to provide excellent service quality. Bank Mandiri continues to improve its service quality. The problems raised in this research is how the quality of Bank Mandiri's public services in the field of credit.

Methods in this study using a qualitative approach. Technique of data collection is done by observations, interviews, and documentations. The results showed that Bank Mandiri has fulfilled the quality of The State Owned-Enterprise (SOE) services. The service procedure starts from target market, loan application until credit disbursement and credit monitoring. For the time of completion of excellent service and establish good relationships with customers with a fast and timely completion time. Aspects of low cost services and facilitate to customers starting from the cost of RTGS, bill costs, administrative costs, until the cost of sending fairly cheap. Availability of facilities and infrastructure that support the speed, accuracy, and accuracy of work. Facilities and infrastructure owned by the latest technological advances of the system for example found in IPS and LOS applications for credit acceleration. For the competence aspect of the service provider of SOE has fulfilled with the division of authority and clear responsibility which is shown through organizational structure, competent employees in order to improve knowledge, skill, and work attitude.

Keywords: The State Owned-Enterprise's Public Service Quality