

SINOPSIS

Latar belakang kondisi perekonomian Indonesia yang belum stabil berdampak pada semakin tingginya tingkat kemiskinan masyarakat, terutama masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah. Sementara itu, lembaga-lembaga keuangan yang ada dinilai masih belum mampu menyalurkan kredit bagi masyarakat untuk mengentaskan kemiskinan. Ini dikarenakan sistem prosedur untuk mendapatkan kredit masih terlalu sulit. Dengan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini mengambil perumusan masalah yaitu bagaimana kinerja Bank BRI Cabang Pemalang dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Bank BRI Cabang Pemalang, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi yang dilakukan langsung oleh penulis, dokumentasi yang berupa buku, laporan penelitian, wawancara dengan pimpinan, petugas dan nasabah serta kuesioner yang dibagikan kepada 20 nasabah Bank BRI Cabang Pemalang. dan lain sebagainya yang masih mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Setelah data-data penelitian diperoleh, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menyusun data secara sistematis kemudian data-yang diperoleh dapat ditampilkan dalam bentuk tabel dan bagan sehingga dapat diketahui gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian ini.

Berdasarkan penelitian selama di lapangan, serta hasil kuesioner yang dibagikan kepada 20 responden, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan terhadap Kinerja Bank BRI Cabang Pemalang yaitu melalui aspek Produktivitas, Kualitas pelayanan dan Responsivitas, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Bank BRI Cabang Pemalang memiliki kinerja yang baik, hanya saja masih perlu dilakukan pembenahan guna semakin meningkatkan prestasinya. Dan faktor-faktor yang menentukan peningkatan kinerja di Bank BRI adalah **Pertama**, profesionalisme petugas, dilihat dari : tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kesopanan dan keramahan petugas, kesediaan membantu dan kemampuan menjelaskan produk atau layanan. Sedangkan faktor **kedua** adalah proses pelayanan, yang mana indikatornya adalah kecepatan pelayanan dan keakurasian pelayanan. **Ketiga**, kualitas sarana dan prasarana meliputi kualitas alat-alat perbankan (mesin ATM) dan kualitas ruang tunggu. Dan ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas peningkatan kinerja Bank BRI Cabang Pemalang.

Sedangkan saran yang dapat disampaikan adalah Bank BRI Cabang Pemalang perlu lebih mengenalkan produk-produk jasa lainnya agar produk-produk lama tidak mendominasi produk-produk baru, selain itu Bank BRI Cabang Pemalang juga harus mampu berinovasi untuk menciptakan produk jasa yang lain yang dapat menjanjikan dimasa depan dan diharapkan mampu memperbanyak cabangnya atau unitnya sampai ke daerah-daerah kecil atau pelosok agar lebih dapat bermanfaat bagi masyarakat