

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
BIOGRAFI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Objek Penelitian.....	5
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas dan Pelayanan	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Pengertian Nasabah dan Kepuasan Nasabah	11
2.1.4 Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perusahaan	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	16
3.3 Sumber Daya Perusahaan	17
3.4 Bidang Usaha	20
3.5 Struktur Organisasi dan Job Description	21
BAB IV AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uraian Aktivitas Kerja	27

4.2	Hambatan Bekerja dan Penanggulangannya.....	30
4.3	Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado	30
BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan	37
5.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan disegala bidang terutama dalam bidang industri semakin nyata dengan adanya pembangunan fisik yang turut mempengaruhi kehidupan sosial dan kebudayaan. Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan lembaga yang memberikan kontribusi dalam memperlancar pembangunan suatu bangsa. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Dunia perbankan telah berhasil merubah cara pandang masyarakat yang semula hanya menyimpan uangnya dirumah menjadi masyarakat pemilik rekening bank pribadi. Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada nasabah.

Selain kegiatan utamanya, bank yang juga menawarkan produk jasa dan pelayanan yaitu sebagai tempat meminjam bagi yang membutuhkan, asuransi jiwa, menukarkan uang, memindahkan uang, atau menerima segala bentuk pembayaran setoran dan pembayaran lainnya yang memudahkan masyarakat. Untuk itu, bank haruslah memperhatikan keinginan dan kebutuhan

setiap nasabah serta berusaha untuk memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan berkaitan dengan produk-produk jasanya.

Ada berbagai macam permasalahan yang dihadapi dunia perbankan dalam menjalankan aktifitas utamanya maupun dalam menawarkan jasa dari produk-produknya. Selain pertimbangan mengenai tinggi rendahnya suku bunga dari setiap bank dalam memberikan modal pinjaman, ada juga permasalahan mengenai ketersediaan produk yang ada dari setiap bank, karena tidak semua bank dapat memberikan produk-produk yang sama yang menjamin meningkatnya taraf hidup masyarakat. Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut, bahkan ada juga permasalahan yang timbul dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) di perusahaan kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap nasabah.

Permasalahan yang didapati oleh penulis selama melakukan praktek kerja lapangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado, karyawan yang kurang ramah kepada nasabah, gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi, ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan dikarenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan, kesalahan dalam hal informasi sehingga nasabah tidak mengerti dan menuduh pihak bank melakukan penipuan, adanya kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan teller, dan kurangnya keamanan dalam penyimpanan berkas nasabah pinjaman sehingga mengakibatkan hilangnya berkas dan kurang amannya mesin atm dikarenakan ada beberapa nasabah yang mengeluh kartu atm tertelan padahal ada oknum yang sengaja melakukannya dan mengambil uang nasabah tersebut, dan kurangnya perhatian dari karyawan dalam hal berpenampilan hal ini menyebabkan adanya ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah.

Salah satu faktor yang terpenting dalam mempersiapkan diri dalam bisnis perbankan ini adalah dengan kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan kebijakan pihak bank dalam memberikan pinjaman dan pembiayaan kepada nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, namun jika pelayanan yang diberikan kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas.

Untuk itu, segala pekerjaan yang berkaitan dalam menjalankan bisnis perbankan haruslah berkualitas sehingga dapat menarik dan memuaskan para nasabahnya, karena kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang dapat memungkinkan bank memahami dengan seksama kebutuhan dari setiap nasabahnya dan dapat meningkatkan nasabah dimana bank dapat memaksimalkan pengalaman` nasabah yang menyenangkan dalam hal pengetahuan mengenai produk dan kenyamanan dalam memakai jasa produk tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir yang berjudul **“Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado”**

1.2 Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka pokok masalah yaitu :
“Bagaimana pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado”

1.3 Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir

Tujuan dari Tugas Akhir ini yaitu Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado.

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank, sebagai bahan evaluasi bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi untuk mencapai kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado.
2. Bagi Penulis, sebagai masukan bagi penulis untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebelum memasuki dunia pekerjaan yang sesungguhnya.
3. Bagi Nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik Manado dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.
4. Bagi Perguruan Tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi, sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4 Metode Penelitian

Dalam hal ini penulis menggunakan analisa deskriptif untuk menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi sesuai dengan metode dan analisis yang didapat saat perkuliahan.

1.4.1 Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

- Observasi

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada perusahaan terhadap objek yang diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Politeknik.

- Wawancara

Penulis menanyakan secara langsung kepada beberapa nasabah tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Pooliteknik

- Studi Pustaka

Penulis melakukan dengan cara mempelajari, mendalami dan mengutip teori-teori dari sejumlah literatur, yang relavan dengan masalah yang diteliti.