

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BIOGRAFI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan	6
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 <i>Service Excellence</i>	8
2.1.5 Kepuasan Nasabah	9
2.1.6 Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perusahaan.....	11
3.2 Visi Dan Misi Perusahaan	14
3.2.1 Visi	14
3.2.2 Misi.....	14

3.3 Sumber Daya Perusahaan.....	15
3.4 Bidang Usaha	16
3.5 Struktur Organisasi dan <i>Job Descripton</i>	17
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur	22
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam, sehingga terjadilah persaingan antar produsen dalam menciptakan produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan secara maksimal.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Pengertian bank menurut undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya bagi perusahaan akan memberikan keuntungan.

Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Semakin banyaknya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) akan membuat kecewa para nasabah atas pelayanan yang diberikan.

Ketika penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bulan Febuari-Mei tahun 2016 pada PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur, penulis mendapati sebagian besar nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang dikarenakan oleh kurang

disiplinnya karyawan baik dari segi waktu maupun disiplin kerja lainnya yang mengakibatkan nasabah menunggu terlalu lama dalam pelayanan dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dikarenakan karyawan hanya mementingkan nasabah yang sudah dikenal sebagai teman ataupun saudara, juga *security* tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyambut tamu dengan melakukan aktivitas yang tidak perlu seperti bermain telepon genggam, menonton televisi dan seringkali tidur disaat jam operasional, dan juga koordinator kas yang sering tidak berada di tempat. Selain itu masalah sarana dan prasarana yang kurang seperti jumlah kursi yang kurang sehingga jika nasabah sudah banyak yang datang, nasabah yang lain berdiri juga kurangnya *Air Conditioner (AC)* sehingga nasabah merasa panas ketika berada diruangan dan juga mesin fotocopy yang kurang sehingga karyawan harus berganti-gantian dalam menggunakan mesin fotocopy. Hal ini menyebabkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa oleh PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul **“Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur”**.

1.2 Pokok Masalah

Berdasarkan pengamatan di lapangan maka permasalahan dapat dirumuskan Apakah kualitas pelayanan penting terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Bank

Sebagai bahan evaluasi bagi PT. Bank SulutGo terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

b. Bagi Penulis

Sebagai masukan bagi penulis untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebelum memasuki dunia pekerjaan yang sesungguhnya.

c. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur.

d. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Objek Penelitian

Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah PT. Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur.

1.5.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif komparatif.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung selama praktek kerja lapangan pada PT.

Bank SulutGo Kantor Kas Gubernur khususnya tentang kualitas pelayanan.

b. Wawancara

Penulis menanyakan secara langsung kepada beberapa orang karyawan dan yang ada diperusahaan dan konsumen yang berhubungan dengan masalah tersebut.

c. Studi Pustaka

Penulis mencari data-data dan buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan pengamatan yang dilakukan penulis.