UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa.Bank harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif.

Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai saranapenyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menegah keatas. Maraknya bank-bank yang hadir di Indonesia dengan berbagai layanan maupun undian yang dilakukan untuk menarik perhatian khalayak merupakan hal yang cukup *variatif* dalam dunia perbankan. Bagaimana cara untuk menarik nasabah yang baru agar menjadi nasabah tetap maupun mempertahan kan setiap nasabah menjadi tantangan khusus bagi setiap bank.

Dalam menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan menjaga citra positif dimata masyarakat, yang dapat dibangun melalui kualitas produk,

kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan serta menyiapkankaryawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya.

Nasabah merupakan nafas kehidupan setiap bank untuk maju dan tetap menggunakan jasa dan layanan produknya. Oleh karena itu, maka hal yang penting sebagai *customer service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan (nasabah) dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen. Nilai tambah itu antara lain, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan pelayanan.

Customer service merupakan kegiatan komunikasi yang mempunyai bahan masukan yang sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal dan tidak berpindah ke bank yang lain serta berpotensi untuk menambah tingkat pembelian terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan. Disinilah peran aktif seorang *customer service* dalam meningkatkan *image* perusahaan yang positif di mata khalayak.

Namun, tidak semua bank melayani secara maksimal atau tidak memperhatikan sistem pelayanannya kepada nasabah yang dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.Meski pelayanan itu tak kasat mata dan sering kali

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

sulit dipahami, namun masih tetap dilihat, didengar dan dialami. Yang paling penting disini adalah apa yang dilihat, didengar dan dialami oleh pelanggan.

Pelayanan pelanggan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang pelanggan itu sendiri. Kita harus merumus kan pelayanan bermutu melalui mata pelanggan. Begitu juga dengan kehadiran anekaragam layanan perbankan di Indonesia yang berlomba-lomba memberikan pelayanan bermutu bagi setiap nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat mengambil judul **"Pelaksanaan Pelayanan Prima Kepada Nasabah Di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan, maka masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut "Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu".

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima yang telah diterapkan di perusahaan daerah bank perkreditan rakyat rokan hilir cabang kubu

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1.4 Manfaat Penulisan

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan sarana pengembangan wawasasan serta pengalaman yang sangat membantu dalam merealisasikan antara teori yang di dapat di bangku perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada di lapangan kerja, khususnya dalam bidang pelayanan kepada nasabah atau konsumen di suatu perusahaan.

b. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan, disamping itu juga sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pembaca tentang pelaksanaan pelayanan prima kepada nasabah di perusahaan daerah bank perkreditan rakyat rokan hilir cabang kubu.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada perusahaan daerah bank perkreditan rakyat rokan hilir cabang kubu di jalan jendral sudirman-simpang pelita, penulisan ini di mulai pada tanggal 9 Maret 2018.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1.6 Metode Penelitian

1. Subjek dan objek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PD. BPR Rokan Hilir sedangkan yang menjadi objeknya adalah pelaksanaan pelayanan prima kepada nasabah di PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.

2. Sumber data

Sumber data dalam hal ini meliputi:

a. Data primer, yaitu data yang di peroleh dari karyawan Bank Bpr Rokan Hilir Cabang Kubu

b. Data sekunder, yaitu data yang di peroleh dari literature, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

3. Teknik penelitian

a. Teknik pengamatan / observasi

Teknik observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatandan pencatatan sistematik terhadap gejala yang ada pada objek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunankan untuk mengukur tingkah laku atau pun prose terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang penulis lakukakan disini yaitu dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung di Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu yang beralamat di Jl. Jendral sudirman simpang pelita.

b. Teknik wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang di kerjakan secara sistematik, wawancara dilakukan dengan satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam wawancara selalu ada dua pihak yang mempunyai kedudukan yang berlainan. Pihak yang satu sebagai peminta informasi dan pihak lainya sebagai pemberi informs.

Untuk informasi yang lebih lengkap lagi terkait dengan data yang diperlukan dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait di bidangnya masing-masing seperti bagian operasioanal, bagian marketing, dan bagian administrasi.

c. Metode analisis

Dalam penulisan ini penulis menggunakan analisis yang bersifat deskriptif, yaitu analisa yang berisi tentang pembahasan secara deskriptif mengenai data yang di dapatkan dari dokumen-dokumen maupun dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Analisis ini tidak memerlukan hitungan secara sistematis. Melainkan dengan melihat hasil dari wawancara dan data-data yang telah didapatkan selama melakukan penelitian.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.7. Sistematika Penulisan

Secara hukum, masalah ini terdiri dari empat bab yang mana antara bab satu dan yang lainnya saling memiliki hbungan yang logis dan organis.

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang di dalam nya diuraikan tentang tentang latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan di uraikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan dimana akan di lakukan penelitian, seperti sejarah kelembagaan PD. BPR rokan hilir, visi dan misi PD. BPR rokan hilir, Produk bank rokan hilir.

BAB III : TINJAUAN TEORI

Dalam bab ini akan di uraikan tentang pengertian pelayanan, kualitas pelayanan prima, prinsip pelayanan, tujuan dan manfaat layanan, kajian islam tentang layanan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang di dalamnya di uraikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU