

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan saat ini berkembang pesat baik dalam memberikan produk pelayanan dan untuk mewujudkan keinginan masyarakat dalam memanfaatkan jasa bank sebagai pendukung program pembangunan ekonomi, industri, perdagangan dan dunia usaha sehingga perbankan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat.

Pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan dalam mengambil dan merebut perhatian nasabah semakin ketat. Persaingan tidak hanya mengarah kedalam penawaran bunga, akan tetapi sudah memperhatikan beberapa aspek-aspek dalam hal pelayanan. Dengan anggapan, semakin baik pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah maka akan lebih besar peluang bank yang lebih tinggi.

PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar sail Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Sebagai perusahaan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat. Untuk menciptakan pelayanan, PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru harus berpedoman pada suatu keyakinan yang menyatakan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan serta kepekaan yang menjadi harapan nasabah.

PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru yang bertempat di jalan hangtuh yang berdekatan dengan pasar sail. Kedai ini memberikan layanan dan akses khusus bagi usaha kecil menengah kebawah agar mudah dapat melakukan transaksi perbankan. PT.Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru memberikan jenis-jenis pelayanan seperti : pembukaan rekening tabungan (SINAR, SIMPEDA, SINAR BELIA, SINAR DELIMA, SINAR PENDIDIKAN), penyetoran, penarikan, memberikan kredit bagi usaha kecil menengah kebawah khususnya modal kerja dan investasi, transfer antar bank maupun beda bank, pembayaran pajak bumi dan bangunan, pembayaran uang kuliah, pedagang bisa melakukan kredit untuk mengembangkan dan menambah modal usahanya.

Kenyaman nasabah sangat tergantung pada pelayanan atau customer service yang melayaninya. selain itu pelayanan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik, pelayanan PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru yang berkualitas merupakan harapan nasabah untuk tetap memilih PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru sebagai pemenuhan kebutuhannya untuk jasa pelayanan perbankan.

Berikut ini adalah data tentang perkembangan nasabah PT.Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru dari tahun 2008-2012 :

TABEL 1.1
PERKEMBANGAN JUMLAH NASABAH DARI
TAHUN 2008-2012

No	Tahun	Jumlah
1	2008	739
2	2009	1028
3	2010	1621
4	2011	2608
5	2012	3283

Sumber : Bank Riau Kepri Pasar Sail Pekanbaru, 2012

Dari tabel diatas dapat kita ketahui perkembangan jumlah nasabah pada tahun 2008 jumlah nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru adalah 739. Pada tahun 2009 jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu 1028. Pada tahun 2010-2012 jumlah nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru selalu mengalami peningkatan.

Jadi dari tabel diatas disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru mengalami peningkatan, hal ini menjadi indikasi, menggambarkan bahwa pelayanan nasabah di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru sesuai standar pelayanan nasabah.

Disamping PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru dalam menjalankan usahanya, juga menerima dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkan dana yang diterimanya ini kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Makin besar jumlah uang yang dipercayakan pada suatu bank, berarti semakin besar pula kepercayaan masyarakat kepada bank.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik dengan permasalahannya sehingga penulis mengambil judul **“SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA PT.BANK RIAU KEPRI KEDAI PASAR SAIL PEKANBARU”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat perumusan masalah yang akan dibahas lebih lanjut dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :**“Bagaimanakah Sistem pelayanan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru”**.

1.3 Tujuan dan Manfaat Laporan

1.3.1 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan penyusunan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan laporan ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan yang diberikan pada PT Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat

Penyusunan tugas akhir ini dibuat, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi akademik

- a. Meningkatkan mutu pendidikan sehingga mahasiswa lebih siap dalam menghadapi persaingan kerja.

2. Bagi penulis

- a. Untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan dengan Praktek Kerja Lapangan sehingga dapat menanbah wawasan bagi penulis.

3. Bagi instansi

- a. Merupakan bahan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas kerja. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi dalam aktifitas dan pengalaman yang penulis miliki.

1.4 Metode Penulisan Laporan

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan laporan, terlebih dahulu kita harus melakukan penelitian. Adapun metode-metode yang dilakukan dalam pengumpulan data untuk menyelesaikan masalah yang dikemukakan dalam tugas akhir ini adalah metode pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan langsung pada objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode :

1. Wawancara (*interview*)

Dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan bertanya langsung kepada narasumber yang penulis anggap dapat memberikan informasi secara akurat.

2. Pengamatan (*observasi*)

Suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan-pengamatan secara langsung.

3. Studi pustaka

Penulis mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan sistem pelayanan untuk dapat membantu menyelesaikan materi.

1.4.1 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan secara deskriptif dengan melihat data yang terkumpul dan disajikan dalam bentuk tabel perkembangan nasabah.

1.4.2 Lokasi dan Waktu Laporan Selanjutnya

Objek penulisan ini dilakukan pada PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail JL. Hangtuah No.93b Pekanbaru. Sejak proposal ini dibuat sampai penulisan laporan akhir.

1.4.3 Jenis Dan Sumber data

Jenis dan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah :

a. Data Primer

Yaitu data mentah yang diperoleh dalam bentuk yang belum jadi dan masih memerlukan adanya pengolahan yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan pihak Bank Riau Kepri dan nasabah bank yang berkenaan langsung dengan masalah yang telah dirumuskan diatas.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang telah jadi, yaitu jenis kualitas layanan Bank yang diberikan, Stuktur Organisasi, Prosedur pemberian agunan, formulir permohonan dan sejarah singkat perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memberikan gambaran tentang penulisan laporan penelitian ini, maka penulis membaginya kedalam 4 bab dimana diantara bab yang 1 dengan bab lain saling berkaitan yakni sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah perusahaan, uraian jabatan, aktifitas perusahaan dan ruang lingkup perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori, pengertian bank, pengertian pelayanan, jenis-jenis pelayanan bank, pentingnya pelayanan, tujuan pelayanan, dasar-dasar pelayanan.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan kegiatan terakhir yang membahas tentang kesimpulan dari pengembangan serta penyempurnaan terhadap sistem informasi yang dibuat serta beberapa saran yang diharapkan dapat membangun bank tersebut.