

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Di jaman globalisasi sekarang, peran Perbankan sangat besar dalam menunjang perekonomian negara. Lembaga keuangan khususnya perbankan mempunyai peranan yang amat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Terlepas dari itu, peranan Bank baik itu Bank Pemerintah maupun Bank Swasta berusaha dengan berbagai cara untuk menarik pelanggan (nasabah) sebanyak-banyaknya.

Salah satu Bank Pemerintah yang juga tetap bertahan di masyarakat adalah PT. Bank Tabungan Negara cabang Palembang (persero). Dengan nasabah lebih dari 1000 (seribu) nasabah, PT. Bank Tabungan Negara cabang Palembang berusaha untuk tetap melayani nasabah mulai dari pelajar, karyawan, dan masyarakat umum.

Pelayanan yang baik dan cepat oleh karyawan sebuah Bank merupakan hal utama dari sebuah Bank. Bila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka

nasabah akan merasa haknya sebagai pelanggan diabaikan oleh Bank. Kecuali itu, Bank juga akan menghadapi masalah bila nasabah tidak melaksanakan kewajiban administrasinya seperti membayar angsuran Kredit Pemilikan Rumah (KPR-BTN).

Maka, dari itu berbagai macam masalah itulah penulis merasa perlu untuk mencari jalan keluar dari masalah-masalah itu.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Negara cabang Palembang bisa juga dialami oleh bank-bank lain. Masalah yang timbul berkaitan dengan faktor pelayanan nasabah amatlah penting, maka pemecahan masalah dan peningkatan pelayanan pada nasabah juga diperlukan.

Masalah-masalah di sini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Masalah antar nasabah dengan perusahaan yaitu masalah antar masyarakat yang terjalin antara perusahaan dan nasabah yang menyebabkan kedua belah pihak merasa dirugikan satu sama lain.

2. Bagaimana caranya agar pendapatan PT. Bank Tabungan Negara cabang Palembang dapat meningkat sehubungan dengan masalah yang ada.

1.3. PEMBATAAN MASALAH

Masalah yang ada hanya dibatasi pada upaya peningkatan pendapatan PT. Bank Tabungan Negara cabang Palembang melalui peningkatan pelayanan pada nasabah. Dengan maksud agar pemecahan masalah yang diambil hanya dibatasi pada upaya-upaya yang dapat dilakukan perusahaan baik itu perusahaan secara keseluruhan maupun karyawan perusahaan sebagai sumber daya manusia.

Maksud pembatasan masalah di sini agar masalah yang di tulis tidak meluas dari pemecahan masalah dari teori yang ada. Pemecahan masalah dari teori yang ada hanya difokuskan pada peningkatan pelayanan pada nasabah.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dengan jalan peningkatan pelayanan pada nasabah.
2. Untuk dapat melihat apakah pelayanan pada nasabah merupakan hal utama pada sebuah Bank.

Secara umum, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan, dapat memperbaiki sistem pelayanan khususnya bagi nasabah dan dapat meningkatkan citra perusahaan di masyarakat.
2. Agar pelayanan sebuah Bank yang di khususkan kepada nasabah selalu diprioritaskan sehingga pelayanan yang unggul merupakan tujuan dari sebuah Bank.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah, maksudnya masalah yang diambil di latar belakang oleh apa, juga berisikan tentang perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Berisikan teori-teori yang diambil dari literatur yang menunjang penulisan ini.

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Gambaran Umum Perusahaan maksudnya mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan produk-produk unggulan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan dibahas masalah-masalah yang ada, cara-cara penyelesaiannya dari fungsi pelayanan pada nasabah, hal-hal yang mendukung terciptanya pelayanan Bank terhadap nasabah, serta peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisikan masukan bagi perusahaan agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.