

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan yang sampai saat 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 salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*serviceexcellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya.

Pelayanan nasabah atau customer Service berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan Service yang berarti pelayanan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberian kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. (website: [www.iwandah/pelayanan nasabah.com](http://www.iwandah/pelayanan_nasabah.com)). Dari sudut pandang

intern perusahaan, diperlukan suatu strategi agar dapat memenangkan persaingan dalam merebut pasar. Untuk itu dibutuhkan analisis perilaku nasabah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebutuhan, keinginan, dan kepuasan nasabah terhadap jasa. Analisis perilaku dan kepuasan nasabah sangat diperlukan, mengingat keberhasilan suatu usaha bukan dibutuhkan oleh perusahaan saja, tetapi justru dikehendaki dan dibutuhkan nasabah. Karena nasabahlah yang sebenarnya menentukan sukses tidaknya suatu perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan nasabah dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan dimasa mendatang. Agar nasabah dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan dengan langkah-langkah pelayanan optimal bagi nasabah.

Pelayanan dikatakan baik jika dilakukan dengan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan tidak bertele-tele, tepat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan tidak melakukan kekeliruan, nyaman dengan tempat atau ruangan yang digunakan dalam melakukan pelayanan. Ketiga hal tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan langkah-langkah pelayanan. Tidak mudah dalam melakukan ketiga hal tersebut oleh karena itu sebelum melayani nasabah para pegawai atau karyawan terlebih dahulu diberi pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan tugas atau pekerjaannya.

PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Selama sekitar 60 tahun Bank BNI melayani masyarakat hampir diseluruh daerah Indonesia. Kepercayaan masyarakat yang tinggi Bank BNI menjadikan bank ini berusaha keras untuk melayani masyarakat disemua lapisan. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan Bank BNI pada tahun 1999 memperoleh sertifikat ISO 9002 berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu. Tujuannya adalah untuk memberikan mutu pelayanan prima sehingga mampu memuaskan nasabah.

Dari uraian diatas dan melihat betapa pentingnya pelayanan nasabah bagi perusahaan dan sesuai dengan bidang studi yang ditekuni penulis pada program DIII Fakultas Ekonomi yaitu bidang kesekretariatan, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Aktivitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang “Aktivitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang”.

1.3. Tujuan dan Manfaat Kegiatan

A. Tujuan Kegiatan Magang

Tujuan Kegiatan Magang adalah untuk mengetahui Aktivitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Padang.

B. Manfaat Magang

Manfaat penelitian ini adalah :

a. Bagi Penulis

Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan berupa teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan kedalam praktek.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan input atau masukan pada perusahaan sebagai pertimbangan dalam usaha menyempurnakan Aktivitas Pelayanan yang sebelumnya.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi siapa saja yang membaca Laporan Kerja Praktek ini.

1.4. Sistematika Penulisan

- BAB I** Pendahuluan
- Berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat kegiatan, serta bentuk kegiatan magang.
- BAB II** Landasan Teori
- Menguraikan tentang teori-teori dasar sehubungan dengan permasalahan yang dibahas yakni Aktivitas Layanan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- BAB III** Gambaran Umum Perusahaan
- Membahas mengenai sejarah dari Bank Negara Indonesia, struktur organisasi serta visi, misi dan moto dari Bank Negara Indonesia.
- BAB IV** Pembahasan
- Menguraikan bagaimana aktivitas pelayanan nasabah pada Bank Negara Indonesia. Apa saja tugas dan fungsi dari customer service dan teller, bagaimana sistem pelaksanaan tugas dan standar layanan yang dimiliki pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- BAB V** Penutup
- Berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan pada pemahaman teori serta membandingkan dengan apa yang telah diterapkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.