

ABSTRAK

WawanApajulu, NIM 932 309 076.“ Sistem Pelayanan Administrasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk. Unit Kota Selatan”.(Dibawah bimbingan Bapak Hais Dama. SE.M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Ramlan Amir Isa, SE, MM selaku pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengungkapkan permasalahan tentang Sistem Pelayanan Administrasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk. Unit Kota Selatan. Adapun yang menjadi tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Administrasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk, Unit Kota Selatan. Instrument pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti.Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu *analisis deskriptif*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Sistem Pelayanan Adminitrasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk. Unit Kota Selatan telah melakukan rangkaian tugas perbuatan pelayanan seperti, Menghimpun, Mencatat, Mengolah, Mengganda, Mengirim, dan telah terlaksana dengan baik tapi dalam pencapaian Sistem Pelayanan Administrasi masih ada beberapa faktor yang menghambat Sistem Pelayanan Administrasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk. Unit Kota Selatan yaitu Pengaruh responsive terhadap kepuasan Nasabah dan pengaruh kemampuan karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : “ Sistem Pelayanan Administrasi ”

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Karya Ilmiah yang berjudul Sistem Pelayanan Administrasi
Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk, Unit Kota Selatan**

Oleh :

**WAWAN APAJULU
NIM : 932 309 076**

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Pembimbing I

Pembimbing II

**Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003**

**Ramlan Amir Isa, SE, MM
NIP. 19750828 200604 1 001**

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. MahaAtmaKadji, M.Si
NIP. 19660113 200312 1001**

LEMBAR PENGESAHAN

**Karya Ilmiah yang berjudul Sistem Pelayanan Administrasi
Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk. Unit Kota Selatan**

Oleh

**WAWAN APAJULU
NIM. 932 309 076**

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji

Hari, Tanggal : 17 Juli 2012
Waktu : 10.00 WITA
Tempat Ruang Sidang Jurusan Manajemen

Penguji:

- 1. Meriyana Fransisca Dungga, SE.MM (.....)
NIP: 19821213 200812 2 002**
- 1. Hais Dama, SE. M.Si (.....)
NIP: 197305 200212 1 003**
- 2. Ramlan Amir Isa, SE.MM (.....)
NIP : 1975028 200604 1 001**

Gorontalo, Juli 2012

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Negeri Gorontalo**

**Imran Rosman Hambali, S.Pd,SE,MSA
NIP.1970823 199903 1 005**

Motto:

**“Carilah ilmu walaupun (keberadaan ilmu) di negeri Cina,
sesungguhnya mencari ilmu itu wajib bagi orang-orang Islam.”**

(HR. Baihaqi)

Hidup adalah perjuangan

*Perjuangan tanpa pengorbanan adalah omong kosong
sedangkan perjuangan tanpa doa itu sombong.*

(Wawan)

Terima kasihku kepada ALLAH SWT atas segala yang diberikan kepadaku

Persembahan:

Kupersembahkan dharma Baktiku kepada:

Papa dan Mama tercinta

(Harison Apajulu dan Yanti Madu)

***Yang secara tulus dan ikhlas mencurahkan kasih sayang
mengasuh, mendidik, membesarkan dan***

berdoa demi keberhasilan studiku

***Untuk adik- adikkutersayang
(Sopyan Apajulu dan Selpin Apajulu),
Yang sanga tmendambakan keberhasilanku***

ALMAMATERKU TERCINTA TEMPAT MENIMBAH ILMU

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkah dan rahmat-Nya sehingga karya ilmiah ini bisa tersusun seperti sekarang ini. Yaitu Judul “*Sistem Pelayanan Administrasi*” Pada PT. Bank Rakyat Inonesia (*Persero*) Tbk. Cabang Gorontalo Unit Kota Selatan. (dibawah bimbingan Bapak Hais Dama, SE, M.Si dan Bapak Ramlan Amir Isa, SE, MM) yang di susun untuk memenuhi persyaratan guna menempuh ujian akhir Diploma III Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2012.

Dalam penelitian dan penyusunan karya ilmiah ini, penulis banyak menemui kesulitan, namun berkat ketekunan, kesabaran, dan semangat penulis serta bantuan dari semua pihak semua kesulitan tersebut dan teratasi dan Karya ilmiah terselesaikan. Untuk itu penulis merasa perlu untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hi Syamsu Qamar Badu, M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sarson Dj. Pomalato, S.Pd, M.Pd, Bapak Eduart Wolok, ST, MT, Bapak Fence Wantu, SH, MH, dan Prof Dr.H. Hasanuddin Fatsah, M.Hum selaku Pembantu Rektor I,II,III dan IV Universitas Negeri Gorontalo.
3. Bapak Imran R. Hambali, S.Pd,SE,M.SA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

4. Bapak Raflin Hinelyo, S.Pd, M.Si, Bapak Supardi Nani, SE, MM, Bapak Irwan Yantu, S.Pd, M.Si, selaku Pembantu Dekan I, II dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
5. Bapak Drs. Maha Atma Kadji selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Ramlan Amir Isa, SE,MM selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
6. Bapak Drs. Rusli Isa, M.Si, selaku ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
7. Ibu Fitri Hadi Yulia Akib, SE, ME selaku Penasehat Akademik.
8. Bapak Hais Dama, SE, M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Ramlan Amir Isa, SE,MM selaku II yang telah member petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
9. Ibu Meryana F. Dungga, SE, MM selaku Penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berharga bagi penulis.
10. Bapak Drs. Revoltje O.W Kaunang M.Pd selaku kepala perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo.
11. Rekan-rekan mahasiswa DIII Perkantoran yang saling membantu dalam penyusunan Karya Ilmiah ini yaitu Rizal, Raden, Karmila, Dela, Dian, Ayu, Isky, Ucin, Zulfa, Intan, Medy, serta rekan-rekanlainya yang tak bias di sebut satu persatu.
12. Teman-teman Kost Uyan, Rhaya, Ois, Yanto, Kisman, Ewin, Ato, Omin, Elis, Linda, terutama buat Oma Maryam Didipu dan T' Uku selaku tuan kos beserta

keluarga yang selalu memberikan perhatian dan motivasi sampai di akhir studi.

13. Rekan- rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo Angkatan 2009-2010

14. Seluruh Staff Dosen dan Pegawai Admisnistrasi Umum dan Keuangan, Universitas Negeri Gorontalo lebih khusus Staff Pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

Akhirnya semoga segala bantuan dan bimbingan sertapetunjuk yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin Yaa Rabbal Alamin.....

Gorontalo, Juni 2012
Penulis

WAWAN APAJULU
NIM: 932 309 076

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 IdentifikasiMasalah.....	5
1.3 RumusanMasalah.....	5
1.4 TujuanPenelitian	5
1.5 ManfaatPenelitian	6
1.6 TempatdanWaktuPenelitian.....	6
1.7 Sumber Data	7
1.8 TeknikPengumpulan Data	7
1.9 TeknikAnalisis Data	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 PengertianSistem	9
2.2 Unsur-unsurSistem	10
2.3 PengertianPelayanan.....	11

2.4	PengertianAdministrasi.....	12
2.5	SistemPelayananAdministrasi	17
BAB III	PEMBAHASAN.	21
3.1	HasilPenelitian.....	21
3.1.1	SejarahUmum Bank Rakyat Indonesia	21
3.1.2	VisidanMisi PT. Bank Rakyat Inonesia	23
3.1.3	Tujuan PT. Bank Rakyat Indonesia.....	24
3.1.4	StrukturOrganisasi	24
3.1.5	UraianTugas PT. Bank Rakyat Indonesia.....	28
3.1.6	KeadaanUmumKaryawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota Selatan.....	32
3.1.8	AktivitasOperasional PT. Bank Rakyat Indonesia	33
3.2	DeskripsiHasilPenelitian.	36
3.3	Pembahasan.....	38
3.3.1	SistemPelayananAdministrasiPada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota Selatan.	38
3.3.2	Faktor-faktor yang menghambatPelayanan AdministrasiPada PT. BRI Unit Kota Selatan	40
BAB III	PENUTUP.	42
4.1	Kesimpulan	42
4.2	Saran.....	43
	DAFTAR PUSTAKA	44
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	2
Tabel 2.....	32
Tabel 3.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	27
----------------	----