

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi baik swasta maupun instansi pemerintahan, memiliki visi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal itu dapat diwujudkan nyatakan melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. dan Dalam pencapaian cita-cita tersebut di butuhkan beberapa strategi yang pada dasarnya di adakan dalam sasaran misi organisasi maupun Instansi pemerintahan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang pesat, secara langsung disadari maupun tidak disadari pasti memiliki dampak yang luar biasa terhadap perkembangan organisasi. Perubahan tersebut selain memiliki dampak positif di sisi lain dapat berdampak negatif terhadap pelayanan organisasi. Oleh karena itu Pengembangan sistem pelayanan perlu dimulai dengan inisiatif, kreativitas, dan tanggung jawab untuk menciptakan dinamika kehidupan yang lebih baik lagi bagi para pelanggan.

Adapun pendapat dari Elthainammy (Lenvine, 1995:150) pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam

perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat

BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) Kantor Cabang Pembantu Gorontalo sekarang sudah banyak dikenal masyarakat luas, ini bisa di lihat pada setiap awal bulan pasti BTPN dipadati para pensiunan baik pensiunan dari PNS, polisi, tentara, Berkumpul untuk mengambil uang pensiunan mereka. Dengan Prinsip BTPN berusaha untuk bisa terlibat dengan pelanggan di manapun mereka berada, memberikan pelayanan serta kepuasan kepada semua nasabah dan memahami kebutuhan mereka. Inilah realita yang dilihat sekarang bahwa Bank Tabungan Pensiunana Nasional KCP Gorontalo sudah tumbuh dan berkembang secara pesat. BTPN juga memiliki banyak program untuk menunjang kinerja terutama dalam hal pelayanan terhadap nasabah. BTPN selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal agar memberikan kepuasan kepada nasabah tanpa menyalahi batas norma- norma yang ada.

Berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan bahwa sistem pelayanan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional kantor Cabang Pembantu Gorontalo sudah cukup baik.

Namun yang menjadi permasalahan adalah ketika karyawan akan melakukan pekerjaan, sistem pada komputer yang digunakan sebagai fasilitas dalam menyelesaikan pekerjaan belum beroperasi. Oleh karena itu karyawan terpaksa menunda pekerjaannya. Hal itu menyebabkan nasabah tidak puas terhadap

pelayanan yang diberikan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo. Dengan demikian kita perlu mengetahui bagaimana upaya meningkatkan sistem pelayanan terhadap nasabah agar dapat lebih maksimal lagi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo dengan merumuskan judul sebagai berikut “*Upaya Pelayanan Prima pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo*”.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya sistem pelayanan Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo.
3. Masih kurangnya karyawan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah upaya pelayanan prima pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo?

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo adalah Untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan pelayanan prima pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo.

1.5 Manfaat Penulisan

1.5.1 Manfaat Teori

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan pada program studi D3 Administrasi Perkantoran khususnya pada pelayanan prima

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan bagi Karyawan yang ada pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo.

1.6 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo dan waktu penelitian berlangsung selama dua (2) bulan dari tanggal 27 Februari 2013 sampai dengan 29 April 2013.

1.7 Sumber Data

Penelitian ini menetapkan sumber data sebagai bahan masukan demi keakuratan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu :

1.7.1 Data Primer

Data primer merupakan data diperoleh dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dengan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan kantor pada bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo secara langsung.

1.7.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti bukan dari cara peneliti sendiri tetapi dikumpulkan oleh orang lain, seperti dari dokumen perusahaan, brosur, internet, dan dari riset kepustakaan yang dimaksud untuk mendapatkan informasi penting lainnya, dasar pengaturan, serta dasar teori agar diperoleh kerangka pikir dan pemecahan secara teoritis terhadap apa yang diteliti.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.8.1 Observasi

Mengamati langsung keadaan dan situasi serta aktivitas yang dilakukan oleh Karyawan yang ada pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo.

1.8.2 Wawancara

Peneliti mewawancarai langsung semua Karyawan Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Gorontalo.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif yaitu menganalisis data dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang di peroleh dan kemudian dikombinasikan dengan teori-teori yang relevan dengan pokok masalah yang diteliti.