BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Memperhatikan kinerja perekonomian Indonesia selama tahun 2002 menunjukan pertumbuhan yang melambat, hal ini selain akibat dari memburuknya perekonomian dunia, juga tidak terlepas dari masalah berlanjutnya berbagai permasalahan di dalam negeri yang berakibat pada tingginya faktor risiko dan ketidakpastian disertai dengan lambatnya restrukturisasi utang dan sektor korporasi, serta masih berlangsungnya konsolidasi internal perbankan.

Seiring dengan perkembangan perekonomian berbagai kebijakan dibidang perbankan difokuskan pada pelaksanaan strategi restrukturisasi perbankan yaitu program penyehatan perbankan yang ditempuh melalui program penjaminan, rekapitalisasi dan restrukturisasi kredit serta program pemantapan ketahanan sistem perbankan yang ditempuh dengan langkah-langkah pengembangan infrastruktur, peningkatan mutu pengelolaan perbankan (*good corporate governance*) penyempurnaan ketentuan, dan pemantapan pengawasan bank.

Kebijakan Bank Sentral sebagai upaya pemilihan kondisi perbankan nasional pada tahun 2002/2003 masih memprioritaskan kepada kebijakan yang diarahkan untuk memperkuat ketahanan sistem perbankan nasional sebagai dukungan pemulihan kondisi ekonomi nasional.

Dari keadaan tersebut di atas, Bank mempunyai peranan penting dalam mewujudkan perekonomian yang stabil serta pemerataan pembangunan, salah satu peran bank sebagai sarana untuk menghimpun dana yang berasal dari masyarakat.

mengharuskan pihak bank melakukan pemasaran yang lebih aktif, kegiatan promosi yang efektif, pembinaan hubungan baik dengan nasabah, peningkatan mutu layanan yang lebih kompetitif, penyempurnaan sarana dan prasarana serta diversifikasi produk jasa bank. Dengan cara tersebut diharapkan dapat mengembangkan usaha bank dan menarik simpati masyarakat banyak untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Dari uraian diatas maka penulis memilih judul **"PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA PT. BANK JABAR CABANG INDRAMAYU".**

1.2 Tujuan Kuliah Praktek Kerja

Tujuan dari penulisan laporan kuliah praktek kerja ini di seksi pelayanan PT Bank Jabar cabang Indramayu adalah :

1. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai pelayanan dan untuk mempelajari dan mengetahui bagaimana prosedur dan tata cara Pelayanan Prima pada PT. Bank Jabar cabang Indramayu
2. Untuk mempertajam arah sikap dan perilaku pelayanan sesuai dengan tuntutan bank dan dinamika eksternal, mengetahui cara pengembangkan diri agar berkomunikasi secara efektif, mengetahui bagian penting dari keseluruhan proses pelayanan nasabah secara prima, mengetahui situasi kerja yang sesungguhnya pada PT. Bank Jabar Cabang Indramayu.

1.3 Kegunaan Kuliah Praktek Kerja

Kuliah praktek kerja yang dilaksanakan oleh penulis ini, dirasakan sangat banyak manfaatnya bagi berbagai pihak, terutama manfaatnya bagi penulis secara langsung maupun tidak langsung, baik manfaat teoritis maupun praktis antara lain sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Sebagai bekal pengetahuan dan pengalaman bagi penulis bilamana nantinya bekerja sesuai dengan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan sehingga menjadi tenaga kerja yang siap pakai, juga sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat selama masa perkuliahan dengan keadaan di perusahaan yang sebenarnya, menambah wawasan, pengetahuan dalam memahami masalah perbankan yang sedang terjadi saat ini, serta pengetahuan yang lainnya yang belum pernah didapatkan selama masa perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahan untuk meningkatkan efektivitas kegiatannya di masa yang akan datang dan sebagai salah satu cara untuk mempermudah perusahaan dalam menerima calon karyawan yang berkualitas dan siap pakai.

c. Bagi institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan bagi institusi pendidikan bagi pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja dan sebagai suatu alat evaluasi terhadap kurikulum yang digunakan.

1.4 Lokasi dan Waktu Kuliah Praktek Kerja

Kuliah Praktek Kerja dilakukan di seksi tabungan pada PT. Bank Jabar cabang Indramayu di Jl. Jendral Sudirman No.106 Indramayu, Tlp (0234) 21415. Waktu pelaksanaan Kuliah Praktek Kerja dilakukan dalam jangka waktu 1(satu) bulan mulai dari tanggal 19 September sampai dengan 20Agustus 2004.