BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan melihat perkembangan dunia perbankan saat ini maka persaingan di dunia perbankan dalam menghimpun dana dari masyarakat semakin sulit karena persaingan yang sangat ketat antara bank-bank tersebut. Sebagai lembaga keuangan Bank memiliki usaha pokok yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Tabungan, Deposito, dan Giro dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Dengan demikian agar bank dapat mempertahankan diri atau tetap exist dalam persaingan yang ketat tersebut dan bank dapat menghimpun dana dari masyarakat semaksimal mungkin, PT. BPR Syari'ah TOAT Baleendah mencoba menonjolkan produk dan jasa mereka melalui program pelayanan nasabah. Selain faktor ekstern bank yang diantaranya yaitu krisis moneter, keadaan politik yang tidak stabil, lokasi suatu bank, dan tingkat kepercayaan masyarakat kepada bank, faktor intern bank yang salah satunya adalah pelayanan nasabah juga ikut berperan dalam kelancaran usaha bank.

Adapun pelayanan nasabah tersebut harus didukung oleh beberapa faktor, diantaranya adalah penampilan pribadi petugas pelayanan nasabah dan petugas pelayanan komunikasi baik itu komunikasi antara nasabah dan petugas bank maupun antara petugas bank, sistem administrasi diberikan, sarana dan prasarana. Dengan pelayanan nasabah yang diberikan tersebut diharapkan bank dapat meningkatkan jumlah dana dan jumlah nasabahnya. Oleh karena itu untuk

mengetahui sejauhmana peranan pelayanan nasabah maka penulis tertarik untuk memilih judul : **"PERANAN PELAYANAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN SUMBER DANA MASYARAKAT PT. BPR SYARI'AH TOAT KANTOR KAS BALEENDAH BANDUNG".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Dalam melaksanakan kerja praktek di PT. BPR Syari'ah TOAT Baleendah Bandung, penulis mempunyai tujuan-tujuan yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengendalian kualitas pelayanan dan pedoman standarisasi pelayanan BPR Syari'ah TOAT Baleendah Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh standar pelayanan di PT. BPR Syari'ah TOAT terhadap loyalitas customer.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Penulis mengharapkan agar hasil dari kerja praktek ini dapat berguna :

1. Bagi Penulis

   Adapun kegunaan kerja praktek bagi penulis sendiri adalah memberikan latihan kepada penulis bukan hanya secara teori tetapi praktek kerja langsung, juga bisa mengetahui keadaan atau kondisi lingkungan kerja sesungguhnya, sehingga dijadikan pengalaman kerja baru untuk masa yang akan datang. Serta penambahan wawasan dunia perbankan, melayani masyarakat dan memperketat persaudaraan dengan para karyawan/karyawati Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Tolong Menolong Bermanfaat Baleendah Bandung.

2. Bagi Lembaga

Adapun kegunaan kerja praktek bagi lembaga adalah untuk mengetahui sejauhmana ilmu pengetahuan yang diterima oleh penulis di bangku kuliah bisa mencetak tenaga kerja yang handal dan siap pakai, sekaligus juga untuk meningkatkan kualitas serta mempromosikan ke masyarakat luas.

3. Bagi Perusahaan

Bagi PT. BPR Syari'ah sendiri, sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melakukan kerja praktek bertempat di :

Nama Tempat : PT. BPR Syari'ah TOAT

Alamat : Jl. Laswi No.58 Baleendah Bandung
Jawa Barat.

Waktu Kerja Praktek : Pukul 08.00 –16.30 WIB.

Mulai dari tanggal 28 Agustus 2002 – 27 September 2002.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM