BAB III
PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa permasalahan yang di hadapi perusahaan.

Masalah terkait kualitas pelayanan nasabah menurut pengamatan sudah berjalan dengan seharusnya tapi pada penerapannya masih ada keluhan dari pihak nasabah yang merasa tidak mendapat kepuasan akan pelayan yang di berikan.keluhan ini menyebabkan kualitas pelayanan menurun,padahal seharusnya menuru Standar Operating Procedure (SOP) atau Prosedur Oprasi yang ada pihak bank sudah memberikan layanan yang sangat baik

Dikarnakan menurunnya kualitas pelayanan dan laporan akan ketidak puasan dari pihak nasabah membuat penulis menaruh perhatian lebih akan hal ini.semakin banyaknya keluhan dari pihak nasabah dapat mempengaruhi kualitas akan pelayanan yang semakin menurun.dari pernyataan tersebut dapat di simpulkan bahwa pihak bank kurang menyadari akan pentingnya meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan nasaba.

1.1.1. Temuan Masalah

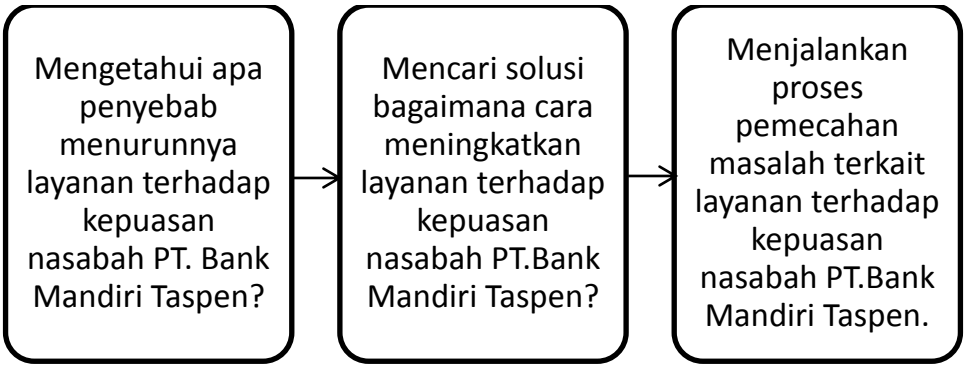
Dari Analisa permasalahan yang penulisan uraikan diatas, dapat disimpulkan bawah PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung dihadapi dengan suatu masalah atau hambatan yang berupa kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang seharusnya semakin meningkat untuk menghindari keluhan akan ketidak puasan dari pihak nasabah.

1.1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian Analisa permasalahan yang penulis dapatkan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, maka perumusan masalah

yang paling cocok untuk di teliti adalah bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung semakin membaik.

1.1.3. Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 2.2 Kerangka Permasalahan

1.2. Landasan Teori

1.2.1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerjaa yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Sigit dan Solih, 2008: 138).

Menurut Kotler dan Keller (2017: 3) kepuasan nasabah adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kualitas layanan sesuai dengan harapan nasabah.

1.2.2. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Fasilitas layanan yang diberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi nasabah, serta pelayanan dari karyawan yang tepat, cepat, dan ramah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 244), Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

1.2.3. Tujuan Meningkatkan Layanan Terhadap Nasabah

Secara umum kualitas layanan yang baik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang dimana autput yang diperoleh berupa memudahkan nasabah untuk membuka rekening, pembuatan atm. panarikkan tunai atau pelayanan nontunai agar lebih efisien.

Tujuan layana kepada nasabah menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) adalah memberikan suatu kapasitas pelayanan yang baik,agar nasabah mengharapkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan.

1.2.4. Fungsi Layanan

Fungsi Layanan yaitu dengan bagian kapasitas layanan kepada nasabah yang harus berguna untuk kepuasan yang maksimal kepada nasabah,karna dalam sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peranan dari pelayanan tersebut.

1.3. Metode Yang Dilakukan

Dalam Menyusun laposan ini penulis menggunakan metode deskriptif, “menurut Nazir (2004: 63) dalam Buku Contoh Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas petistiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah

untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta ,sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidik.

Teknik pengumpulan datab kepada para karyawan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung dalam laporan ini penulis melakukan dengan cara :

1. Observasi

   Penulis melakukan observasi di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung untuk mengambil data yang tujuannya adalah mengetahui kondisi lokasi kantor, kegiatan karyawan, kelengkapan pemberkasan,dan lain-lain .Dari segi proses pelaksana pengumpulan data digolongkan sebagai observasi nonpartisipan karna penulis tidak terlibat langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan perkantoran , namun hanya sebagai pengamat yang hanya mengamati setiap kegiatan di kantor terkait layanan karyawan kepada nasabah.

2. Wawancara

   Metode wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara berdialog dengan orang-orang yang diamati. Dalam proses pengumpulan data penulis menggunakan salah satu metode wawancara dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan dengan nasabah dan para karyawan yang melakukan kegiatan di lingkungan kantor untuk memperoleh data terkait layanan dan kepuasan nasabah.mengenai pengarsipan dokumen yang berupa profil layanan, aktifitas kantor, serta dokumen yang digunakan.

1.4.Rancangan Program yang Akan Dibuat

1.4.1. Program 1

Mempelajari sistem pelayanan yang berlaku di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung terkait pemberkasan mengenai produk yang ada di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.

1.4.2. Program 2

Memeriksa kelengkapan berkas yang berhubungan dengan produk di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung serta menginput data nasabah tersebut ke sistem.

1.4.3. Program 3

Memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin dengan cara mempercepat proses pelayanan yang diminta berdasarkan dokumen yang dibutuhkan dan memastikan nasabah puas dengan pelayanan tersebut.