

ABSTRAK SKRIPSI

HUBUNGAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BPR BUMIASIH NBP 22 BINJAI UTARA

NAMA : BETTY FEBRINA SIAGIAN

NIM : 048320041

JURUSAN : MANAJEMEN

Berdasarkan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, Bank Perkreditan Rakyat adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat melalui jasa-jasa perbankan. Jasa tersebut antara lain memberikan sistem pelayanan yang terbaik dan tercepat bagi para nasabahnya.

Adapun masalah yang dihadapi perusahaan berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah : adanya hubungan sistem pelayanan yang diterapkan oleh BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Hipotesis masalah tersebut yaitu : Ada hubungan positif antara sistem pelayanan yang diterapkan dengan pertambahan jumlah nasabah pada PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara.

Dalam membahas masalah digunakan beberapa cara, antara lain penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang berdasarkan kepustakaan, data yang dibutuhkan diperoleh dari buku-buku atau sumber-sumber lainnya dan bahan kuliah yang diperoleh. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan langsung dari PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara dengan mengadakan pertanyaan-pertanyaan kepada pimpinan dan karyawan dan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang ditujukan pada nasabah.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hubungan sistem pelayanan dengan nasabah dinyatakan signifikansi, artinya ada hubungan positif antara sistem pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara. Saran yang dapat diberikan kepada PT. BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara adalah bahwa sistem pelayanan harus lebih ditingkatkan dengan cara meningkatkan kemampuan karyawannya, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah agar nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan.