

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan bank dalam perekonomian modern merupakan kebutuhan yang sulit dihindari karena bank telah menyentuh pada semua kebutuhan masyarakat. Bila di zaman purba masyarakat menyimpan uang di bawah bantal atau dalam eelengan, saat ini masyarakat lebih percaya menyimpannya di bank karena selain aman, uang tersebut dapat menghasilkan bunga.

Pada masa sekarang ini dunia perbankan merupakan suatu mitra usaha yang sangat penting untuk perusahaan-perusahaan industri, dagang, ataupun perusahaan jasa non keuangan lainnya. Salah satu peranan bank adalah memberikan kredit kepada rasahalnya baik berbentuk kredit modal kerja maupun kredit investasi. Bank memperoleh dana berasal dari simpanan masyarakat yang berupa tabungan, giro, deposito, dan sebagainya yang kemudian di salurkan kepada masyarakat yang membutuhkannya terutama ke dimia usaha.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil dikecamatan dan pedesaan. BPR berasal dari Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, Bank Pegawai dan bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi BPR.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai sasarnya dibidang pemasaran ditentukan oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam menerapkan strategi pemasarannya dengan tepat. Salah satu unsur yang terdapat dalam strategi pemasarannya adalah sistem pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen produk perusahaan tersebut. Bagi perusahaan dibidang jasa unsur pelayanan ini memegang peranan yang besar. Bila sistem pelayanan ini dapat diatur dan diterapkan dengan tepat kepada konsumen akan memberikan nilai positif kepada perusahaan.

Demikian pula dengan BPR sebagai salah satu bank yang kegiatan usahanya lebih banyak terfokus untuk usaha, mikro, kecil, menengah (UMKM), maka strategi pemasaran yang diterapkan adalah berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya yang berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi usahanya sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan terpenuhi dengan baik.

Salah satu BPR yang diambil sebagai objek penelitian ini adalah BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara yang berkedudukan di Kotamadya Binjai. Berdasarkan uraian tersebut diatas tentang arti pentingnya sistem pelayanan dalam suatu perusahaan seperti BPR, dalam hal ini adalah sistem pelayanan pada pelanggan maka penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menguraikannya dalam sebuah tulisan ilmiah berbentuk skripsi dengan judul : "Hubungan Sistem Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT BPR Bumiasih NBP 22 Binjai Utara."