

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap perusahaan bertujuan untuk memperoleh laba yang sebesar-besarnya agar dapat tetap hidup dan kelangsungan perusahaan bisa berkembang dan mampu bersaing. Suatu perusahaan dikatakan memperoleh laba apabila penerimaan lebih besar dari pada total pengeluaran dan dapat membiayai seminimal mungkin terutama biaya produksi serta meningkatkan penjualan. Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka setiap perusahaan baik itu jasa ataupun industri harus memperkenalkan produknya kepada konsumennya. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah melalui promosi. Promosi adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran.

Kegiatan promosi dalam karya ilmiah ini merupakan hal yang penting guna menghubungkan antara Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan Nasabah. Tanpa adanya promosi, nasabah tidak akan mengetahui keberadaan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Karena promosi bertujuan memperkenalkan bagaimana pemanfaatan fasilitas (produk) yang ditawarkan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Disamping promosi, pelayanan juga merupakan suatu hal yang tak kalah penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Pelayanan yang baik akan

membuat konsumen (nasabah) merasa dihargai, diperhatikan dan dihormati, sehingga merasa senang untuk terus bertransaksi keuangan dengan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pelayanan ini bisa berupa pelayanan dari petugas (karyawan), pemberian hadiah, atau pemberian fasilitas yang lain.

Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan oleh suatu lembaga keuangan, karena keberhasilan dalam pelayanan tersebut merupakan nilai tambah tersendiri bagi lembaga. Melalui kepuasan nasabah yang diperoleh dari kualitas pelayanan yang diberikan akan membantu dalam merebut pangsa pasar sasaran. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun karya ilmiah dengan memilih judul:

“ Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sunggal Medan ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

“ Apakah promosi dan pelayanan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sunggal Medan “