

**STRATEGI PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk
M E D A N**

Oleh :

Nuriandi

No. Stb. : 97 830 0280



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 1**

**STRATEGI PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk
M E D A N**

S K R I P S I

Oleh :

Nuriandi

No. Stb. : 97 830 0280



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 1**

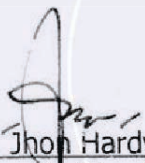
Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT.
BANK DANAMON INDONESIA, Tbk MEDAN**

Nama Mahasiswa : Nuriandi

NPM : 97 830 0280


Jurusan : Manajemen

Menyetujui
Komisi Pembimbing


Drs. H. Jhon Hardy, MSi.
Pembimbing I


Dra. Isnaniah Laili, KS.
Pembimbing II

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Drs. Muslim Wijaya, MSi.

 Dekan

Drs. Rasdianto, MS, Ak..

Lulus Tanggal : 12 September 2001

RINGKASAN

Strategi adalah arah dari kekuatan, sedangkan taktik adalah penerapan yang segera dari kekuatan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan Sun Tzu ahli strategi Cina yang berbunyi " Semua orang dapat melihat taktik bagaimana aku menaklukkan musuh, tetapi hanya sedikit yang dapat melihat strategi yang kugunakan untuk mencapai kemenangan .

Bagi industri perbankan hal ini termasuk halnya PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Cabang Medan tidak terhindarkan dari dampak krisis perbankan ini. Akan tetapi manajemen Bank secara proaktif dapat memfokuskan usahanya pada masalah seperti yang diutarakan di atas dan telah berhasil mengurangi dampaknya. Bagaimana komitmen pemegang saham, manajemen, karyawan, dan terutama kesetiaan mengatasi krisis ini sangat penting untuk dipelajari. Bertahan menghadapi krisis, berkembang dan memenangkan persaingan oleh suatu perusahaan didukung oleh kesatuan dan keselarasan seluruh komponen yang ada, dimana mampu secara proaktif memberikan respon yang positif terhadap pengaruh eksternal perusahaan.

Dalam penelitian ini diajukan rumusan masalah "manajemen pelayanan yang diberikan belum dapat terlaksana dengan baik sehingga calon nasabah dan nasabah akan merasa kurang puas ".

Setelah dilakukan penelitian maka didapatkan data berupa :

1. Faktor-Faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah adalah :
 - a. Layanan yang memudahkan bertransaksi (=1)
 - b. Kemampuan C/S dalam menangani masalah (=3)

- c. Kecepatan Teller dalam melayani transaksi anda (=4)
- d. Pengetahuan C/S tentang produk perbankan (=5)
- e. Jaringan ATM yang luas (=9)

Faktor-faktor ini semua terdapat pada Kuadran A.

2. Faktor-faktor yang terdapat pada Kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan nasabah. Adapun faktor-faktor tersebut adalah :
 - a. Tingkat ketelitian Teller (=2)
 - b. Pelayanan yang sopan dan ramah (=6)
 - c. Sikap dan semangat dalam membantu anda (=7)
 - d. Sistem on line (=10)
3. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan. Faktor-faktor ini adalah : Kemampuan C/S untuk mengerti kebutuhan perbankan anda (=8).
4. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh nasabah, sehingga terkesan berlebihan. Dalam hal ini tidak terdapat unsur yang termasuk dalam kuadran D ini.
5. Dalam operasional PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Medan secara keseluruhan dapat disimpulkan kurang baiknya pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dan hal ini dapat mengakibatkan berkurangnya jumlah nasabah. Untuk itu perlu diperbaiki kualitas pelayanan agar nasabah yang sudah ada dapat dipertahankan dan dapat mencari nasabah baru lagi. Hal ini menudung hipotesis yang diberikan pada bab terdahulu, sehingga dengan demikian hipotesis yang

diajukan dapat diterima dan dapat dijadikan dalil dalam kerangka karangan ilmiah.



KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan dari dosen pembimbing maupun semua pihak yang terkait di dalamnya dengan judul yang penulis pilih. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima-kasih kepada :

1. Bapak Drs. Rasdianto, MS, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak H. Jhon Hardy, MSi, selaku Dosen pembimbing I penulis..
4. Ibu Dra. Isnaniah Laili, KS , selaku Dosen Pembimbing II penulis,
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area..
6. Bapak Pimpinan Cabang PT. Bank Danamon Indonesia Tbk, Cabang Medan beserta rekan-rekan kerja atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis

untuk untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi ini.

7. Terkhusus ucapan terima-kasih kepada Ayahanda dan Ibunda sebagai penghormatan dan rasa baktiku,

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Penulis,

(Nuriandi)



DAFTAR ISI

	halaman
RINGKASAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II. LANDASAN TEORITIS.....	6
A. Arti dan pentingnya Strategi Pelayanan Bagi Dunia Usaha ..	6
B. Unsur-Unsur dan Faktor-Faktor Pelayanan	7
C. Pengelolaan Hubungan Dengan Nasabah	15
D. Sistem Informasi dan Pengendalian Pelayanan	21
BAB III. PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk CABANG MEDAN	26
A. Gambaran Umum Perusahaan	26
B. Sistem dan Prosedur Pelayanan Yang Dijalankan	39
C. Strategi Pelayanan Yang Dijalankan	40

D. Perkembangan Nasabah	42
E. Hambatan Yang Dihadapi dan Usaha Mengatasinya	43
BAB IV. ANALISIS DAN EVALUASI	46
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Peranan strategi dalam dunia usaha sangat penting karena merupakan suatu "blue print" yang merencanakan kegiatan usaha berskala besar, dan berorientasi pada jangkauan masa depan. Strategi merupakan cara memberikan arah yang jelas kepada organisasi, dimana dapat memberikan sasaran yang sangat dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuannya, seperti persaingan, pertahanan atau pengembangan.

Strategi adalah arah dari kekuatan, sedangkan taktik adalah penerapan yang segera dari kekuatan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan Sun Tzu ahli strategi Cina yang berbunyi "Semua orang dapat melihat taktik bagaimana aku menaklukkan musuh, tetapi hanya sedikit yang dapat melihat strategi yang digunakan untuk mencapai kemenangan".¹

Dimulai dengan tahun 1998 hingga saat sekarang ini merupakan tahun-tahun yang sulit bagi PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Cabang Medan, dimana nilai mata uang Rupiah terus melemah sepanjang tahun. Sementara itu disisi yang lain pemerintah mencoba menstabilkan mata uang dan mengurangi tekanan inflasi. Bagi industri perbankan hal ini termasuk halnya PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Cabang Medan tidak terhindarkan dari dampak krisis

¹ Colin G. Armistead & Graham Clark, *Customer Service and Support*, Terjemahan M. Kurdi Djunaedi, (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan, Penerapan Strategi yang Efektif), PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1996, hal. 19.

perbankan ini. Akan tetapi manajemen Bank secara proaktif dapat memfokuskan usahanya pada masalah seperti yang diutarakan di atas dan telah berhasil mengurangi dampaknya. Bagaimana komitmen pemegang saham, manajemen, karyawan, dan terutama kesetiaan mengatasi krisis ini sangat penting untuk dipelajari. Bertahan menghadapi krisis, berkembang dan memenangkan persaingan oleh suatu perusahaan didukung oleh kesatuan dan keselarasan seluruh komponen yang ada, dimana mampu secara proaktif memberikan respon yang positif terhadap pengaruh eksternal perusahaan.

Faktor internal perusahaan itu sendirilah yang harus dapat menjawab tantangan di atas, karena keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari kemampuan manajemen dalam mengendalikan operasional sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Di samping operasional dan keuangan perusahaan, ada satu hal lagi yang sangat penting yaitu tentang kepuasan nasabah. Karena sesuai komitmen perusahaan bahwa suatu kualitas ditentukan oleh kepuasan nasabah. Jadi untuk menjadi nasabah puas dibutuhkan suatu komitmen pelayanan yang profesional. Hal inilah yang mendorong penulis memilih judul Strategi Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Cabang Medan “.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan penulis, maka ditemukan adanya masalah yang dihadapi perusahaan yaitu manajemen pelayanan yang diberikan belum dapat terlaksana dengan baik sehingga calon nasabah dan nasabah akan merasa kurang puas “.

DAFTAR PUSTAKA

- Bob Woworuntu, **Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank**, Gramedia, Jakarta, 1997.
- Colin G. Armistead & Graham Clark, **Customer Service and Support**, (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan, Penerapan Strategi yang Efektif), Terjemahan M. Kurdi Djunaedi, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1996.
- Frank Bettger, **How I Raised Myself From Failure to Success in Selling**, (Merentas Belenggu Kegagalan dan Meraih Sukses Dalam Penjualan), Terjemahan Gramedia, Gramedia, Jakarta, 1996.
- George S. Odiorne, **The Executive Omnibook**, (Buku Induk Manajemen), Terjemahan A. Guntur, Halirang, Jakarta, 1996.
- Hermawan Kartajaya, **Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global**, Gramedia, Jakarta, 1996.
- Siagian, Sondang P. **Manajemen Statistik**, Bumi Aksara, Jakarta, 1998.
- Stephen R. Covey, **The 7 Habits of Highly Effective People**, (7 Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif), terjemahan Budijanto, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.
- Sugiyono **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta Bandung, 1999, hal.
- Thomas Suyatno, et.el. **Kelembagaan Perbankan**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
- Timothy R.V. Foster, **101 Ways To Boost Customer Satisfaction**, (101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), terjemahan Palupi T. Rahadjeng, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1999.

S. Nasution dan M. Thomas, ***Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah***, Yanmars, Bandung, 1995.

Winarno Surachmad, ***Pengantar Penelitian Ilmiah***, Edisi Ketujuh, Tarsito, Bandung, 1989.

