

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di jaman yang telah maju ini juga sudah gampang ditemui orang-orang yang memakai atau membeli jasa dan barang dari luar kota maupun luar pulau. Apalagi dengan semakin majunya teknologi komunikasi yang ada di Indonesia ini, masyarakat semakin mudah membeli apapun yang mereka mau lewat internet atau biasa disebut online.

Dengan adanya kebiasaan baru masyarakat Indonesia ini pula yang menyebabkan kebingungan baru bagi masyarakat yang berhubungan dengan cara pembayarannya. Jika masyarakat ingin membeli barang dari luar kota atau luar pulau langsung mereka harus mengirim biaya pembayaran atas barang atau jasa yang mereka beli.

Salah satu kendala mengirim uang dengan membawa uang tunai yang langsung dari satu wilayah kewilayah lain adalah factor keamanan uang tersebut. Bahaya perampokan bukan hanya kepada uang yang di bawa, akan tetapi juga nyawa si pembawa uang. Disamping itu keamanan uang juga tidak dapat dijamin sampai tujuan, karena bias saja si pembawa uang yang membawa uang melarikan uang yang akan dikirim dengan sengaja. Di sisi lain resiko kehilangan yang tidak sengaja mungkin saja terjadi.

Untuk mengatasi masalah tersebut bank berhasil menyediakan sarana pengiriman uang yang dijamin aman sampai tujuan. Keuntungannya biaya pengiriman yang relative jauh lebih murah dan waktu pengiriman yang sangat singkat selain itu juga, karena sudah banyaknya cabang-cabang bank yang berdiri di mana saja. Pengiriman uang lewat bank dapat pula mengefisienkan waktu dengan mengirim di satu tempat jika mengirim untuk beberapa tujuan sekaligus ke berbagai tempat lain dalam waktu yang sama. Jasa pengiriman uang lewat bank inidisebut “transfer”.

Namun, dibalik kemudahan pengiriman uang melalui jasa transfer ini ada permasalahan yang dapat menimbulkan keluhan bagi nasabah/orang. Tidak semua nasabah mengerti arti dari transfer sebenarnya. Masih banyak pula yang tidak paham bagaimana cara kerja dalam transfer itu sendiri. Tentunya hal demikian perlu kejelasan bagi bank dan juga nasabah agar dapat terselesaikan secara damai dan musyawarah.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan penafsiran, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami suatu judul dari Tugas Akhir ini, maka akan diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat, yaitu sebagai berikut:

## PELAKSANAAN

Adalah suatu kegiatan yang dilakukan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

## TRANSFER

Transfer adalah jasa yang diberikan bank dalam pengiriman uang antar bank atas permintaan pihak ketiga yang ditunjuk kepada penerima ditempat lain.

(LukmanDendawijaya,ManajemenPerbankan, (2001:29))

## TRANSFER DALAM NEGERI

Transfer dalam negeri adalah jasa yang diberikaan bank dalam pengiriman uang antar bank atas permintaan pihak ketiga yang ditunjuk kepada penerima ditempat lain namun dalam skala dalam negeri saja, tidak sampai keluar negeri.

## PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG JEMURSARI SURABAYA

Merupakan tempat dilaksanakannya penelitian, berupa bank konvensional yang terletak di Jalan JemurAndayani No. 69 A-B Jemursari Surabaya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan pada latar belakang penelitian diatas, maka dapat teridentifikasi masalah yang menjadi pokok pembahasan. Adapun yang menjadi pokok pembahasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa yang dimaksud transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya ?
2. Apa saja jenis-jenis transfer yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya?
3. Apa saja mekanisme transfer dalam negeri yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya?
4. Apa saja kendala-kendala yang terjadi dalam transfer dalam negeri di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya?
5. Bagaimana alternatif PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya untuk meningkatkan pelayanan dalam transfer dalam negeri?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dilihat maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir serta untuk membandingkan antara teori yang telah dipelajari dengan kenyataan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya.
- b. Untuk mengetahui jenis-jenis transfer yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya.
- c. Untuk mengetahui apa saja mekanisme transfer dalam negeri di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya.
- d. Untuk mengetahui apasaja kendala-kendala yang terjadi dalam transfer dalam negeri di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya.
- e. Untuk mengetahui apa alternatif PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya untuk meningkatkan pelayanan dalam transfer dalam negeri.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Sebagai penerapan ilmu perbankan yang telah diperoleh dan menambah wawasan khususnya dalam Jasa Transfer agar dapat beradaptasi dalam dunia kerja.
2. Perbankan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya, sebagai bahan pemikiran dan informasi dalam melaksanakan jasa transfer untuk kedepannya.

3. STIE PERBANAS SURABAYA, untuk melengkapi daftar penelitian di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
4. Pembaca, agar dapat mengetahui gambaran mengenai Jasa transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya.

### **1.6 Metode Penelitian**

Untuk melengkapi dan mendapatkan data yang akan disajikan dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Surabaya dengan mengamati langsung pelayanan yang diberikan bank dalam hal ini mengenai transfer.

2. Studi Pustaka

Mencari sumber-sumber yang ada di dalam buku atau sumber informasi lainnya.