

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era kemajuan yang pesat ini membuat dunia menjadi terbuka dan terasa semakin luas, termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran sektor perbankan sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menengah ke atas.

“Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.”(Kasmir, 2010 : 11)

Pelayanan pada sebuah bank sangat dibutuhkan oleh masyarakat, umumnya pada pelayanan simpanan maupun pinjaman. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia melayani masyarakat dalam hal simpanan maupun pinjaman sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apalagi di era *modern* seperti sekarang ini semua masyarakat khususnya orang tua harus dapat mengajarkan anak mereka untuk menabung mulai dari di usia dini. Layanan tabungan di bank BRI terdiri dari beberapa jenis mulai dari Simpedes, BritAma, Tabungan Haji, Deposito, dan BritAma Dollar. Dari beberapa layanan ini Tabungan Tabungan BritAma Junio merupakan layanan yang menjadi alternatif khusus bagi nasabah yang ingin mengajarkan adik atau anak mereka untuk menabung.

Tabungan BritAma Junio merupakan produk tabungan yang memiliki fasilitas khusus dan fitur menarik untuk mendukung kebutuhan buah hati atau anak-anak, dilayani di kantor cabang/KCP/Unit, yang penyetorannya dapat dilakukan di Bank BRI online di seluruh Indonesia (tunai, kliring, maupun pemindahbukuan). Dapat juga melalui menu *transfer* di elektronik *channel* BRI, seperti : ATM BRI, ATM Bersama, ATM Prima, SMS *Banking* BRI, dan *Phone Banking* BRI. Tabungan BritAma Junio ini diperuntukan untuk anak-anak agar mereka tertarik untuk menabung.

Produk simpanan ini memiliki keistimewaan diantaranya bebas biaya administrasi sehingga sangat pas digunakan sebagai celengan bagi anak-anak. Sama seperti rekening BritAma biasa, pemegang Tabungan BritAma Junio juga akan mendapat kartu ATM BRI. Istimewanya kartu ATM Tabungan BritAma Junio ini menggunakan gambar yang disukai anak-anak dengan pilihan gambar (Tweety, Superman dan *Tom And Jerry*). Karena tokoh kartun sangat disukai anak-anak maka PT Bank Rakyat Indonesia bekerjasama dengan perusahaan *warner ross* agar mendapatkan lisensi untuk memakai tokoh-tokoh kartun tersebut sebagai *wallpaper* pada produk Tabungan BritAma Junio dan ini merupakan salah satu daya tarik bagi anak-anak. Disamping produk simpanan tersebut sangat berperan pula *Costumer Service* untuk memberikan pelayanan yang baik dalam pembukaan Tabungan BritAma Junio tersebut. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan yang baik tersebut terdapat mekanisme-mekanisme pelayanan yang dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada nasabah simpanan Tabungan BritAma Junio.

1.2 Penjelasan Judul

PROSEDUR PELAYANAN TABUNGAN TABUNGAN BRITAMA JUNIO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU KALIBUTUHSURABAYA.

Prosedur : Menurut Mulyadi (2001 : 5) mendefinisikan prosedur adalah “suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Didalam suatu sistem. Biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, maka akan mempengaruhi prosedur – prosedur yang lain”.

Pelayanan : Menurut kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pelayanan merupakan perilaku bank dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah demi tercapainya kepuasan pada diri nasabah itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan yang tinggi.

Tabungan

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya

Tabungan BritAma Junio : Produk tabungan BritAmadi bank BRI yang diperuntukan bagi anak-anak untuk belajar menabung dengan fasilitas menarik yang ditawarkan

Jadi judul yang dimaksud dalam Tugas Akhir ini adalah kegiatan interaksi antar bagian dalam rangka memberikan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya anak-anak melalui produk simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai ketentuan yang telah disepakati yaitu simpanan yang dikhususkan untuk anak-anak memiliki banyak fasilitas menarik untuk anak-anak.

1.3 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka saya mencoba menyimpulkan rumusan masalah yang dapat menyelesaikan penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembukaan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya ?
2. Bagaimana prosedur penyetoran Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya ?
3. Bagaimana prosedur perhitungan bunga Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya ?
4. Bagaimana prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya ?
5. Bagaimana prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya ?

6. Apa saja hambatan dan penyelesaian prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan prosedur pelayanan dalam pembukaan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya.
2. Mengetahui prosedur penyetoran Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
3. Mengetahui prosedur perhitungan bunga Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
4. Mengetahui prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
5. Mengetahui prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
6. Mengetahui hambatan dan penyelesaian prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak, yang pertama bagi penulis. Bagi penulis penelitian ini berguna untuk penyelesaian Tugas Akhir

kuliah, kemudian selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai mekanisme pelayanan Tabungan BritAma Junio dalam peningkatan nasabah simpanan.

Kemudian penelitian ini juga bermanfaat bagi bank. Bagi bank penelitian ini dijadikan sebagai bukti yang mendukung dalam mengetahui keefisienan bank dilihat dari mekanisme pelayanan simpanan yang dijalankan, serta peningkatan jumlah nasabah akibat mekanisme pelayanan yang diterapkan.

Manfaat penelitian ini bagi pihak lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh pihak lain untuk menambah pengetahuan dan dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian yang lain.

1.6 Metode Penelitian

Metode adalah cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Sedangkan penelitian adalah rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan sesuai maka dibutuhkan Metode-metode yang sesuai ,yaitu sebagai berikut :

1. Metode observasi

Pengumpulan data dengan cara mencatat persoalan yang diteliti di lapangan, sebagai penguat data yang diperoleh melalui data sebelumnya. Metode observasi adalah proses pengambilan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistemik terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

2. Metode *interview* atau wawaancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara 2 orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara disini dilakukan secara terkait pada pedoman pertanyaan yang telah disusun dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku, catatan-catatan, dan laporan yang berkaitan dengan prosedur tabungan Tabungan BritAma Junio.