

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara dibutuhkan salah satu indikator yang dapat menentukan tingkat pertumbuhan ekonomi, yaitu bank karena hampir semua masyarakat di dunia telah memiliki tabungan pada bank. Tabungan merupakan sumberdana bagi investasi yang kemudian mempengaruhi pendapatan nasional karena merupakan komponen modal. Secara umum, usaha pengerahan modal dari masyarakat dapat berupa pengarahan modal dalam negeri maupun luar negeri. Diantara sumber-sumber pembiayaan dari dalam negeri, tabungan masyarakat merupakan salah satu faktor penting untuk membiayai pembangunan dan diharapkan peranan tabungan masyarakat akan semakin besar dimasa yang akan datang. Hal ini dikarenakan tabungan masyarakat merupakan sumber dana pembangunan , selain itu peningkatan tabungan masyarakat bisa mencerminkan pertumbuhan ekonomi suatu negara makin berkembang dan dapat ikut serta dalam pembangunan nasional.

Tabungan masyarakat pada dasarnya adalah selisih pendapatan dengan pengeluaran yang disisihkan untuk keperluan yang akan datang yang dapat juga digunakan untuk hal-hal yang mendesak. Tabungan masyarakat juga merupakan alat ukur bagi pemerintah untuk melihat apakah

pertumbuhan ekonomi dimasyarakat mengalami perkembangan atau justru mengalami penurunan, hal tersebut dapat dilihat dari prosentase tabungan masyarakat dengan tingkat pengeluaran.

Pada era modern ini masyarakat yang ingin menabung diberikan berbagai fasilitas yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Setiap bank menawarkan keunggulan yang berbeda-beda agar menarik minat masyarakat untuk menabung sekaligus membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Peran bank terhadap pertumbuhan ekonomi di suatu negara sangat penting karena bank sebagai media yang cukup dipercaya masyarakat untuk mengelola uangnya.

Dalam meningkatkan jumlah masyarakat yang menabung bank selalu melakukan perkembangan-perkembangan di setiap produk yang dimilikinya. Melalui bank masyarakat dapat menyimpan maupun meminjam sejumlah uang dalam memenuhi kebutuhannya. Saat ini untuk melakukan transaksi perbankan, bank menyediakan berbagai alternatif yang dapat digunakan masyarakat seperti ATM, e-Banking, m-Banking, dan juga sms banking. Dengan fasilitas yang diciptakan bank, maka masyarakat dapat melakukan transaksi kapan saja, dimana saja, dan dengan media yang telah disediakan oleh bank.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pembukaan tabungan Si Cerdas?
2. Bagaimana prosedur penggunaan tabungan Si Cerdas?
3. Bagaimana prosedur penutupan tabungan Si Cerdas?
4. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan tabungan Si Cerdas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pembukaantabungan Si Cerdas.
2. Untuk mengetahui prosedur penggunaan tabungan Si Cerdas.
3. Untuk mengetahui prosedur penutupan tabungan Si Cerdas.
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan tabungan Si Cerdas.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan memanfaatkan produk, dan sebagai sumbangan pemikiran yang dapat menambah informasi mengenai manfaat dan kemudahan pengguna dalam rangka meningkatkan niat penggunaan suatu produk untuk meningkatkan penggunaan atau konsumsi produk tersebut.

2. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi tentang tabungan dan dapat dijadikan masukan dalam penggunaan produk tersebut.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang prosedur penggunaan tabungan dan dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan judul yang hampir sama dikemudian hari.

1.5 Penjelasan Judul

1. Prosedur

Menurut M.Nafarin (2010:84) menyatakan bahwa: “Prosedur adalah suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerjanya seragam”.

2. Pelaksanaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KSBBI) pelaksanaan adalah proses, cara, pembuatan pelaksanaan (rencana, keputusan, dll).

3. Tabungan Si Cerdas

Tabungan Si Cerdas merupakan tabungan yang dirancang khusus untuk menyiapkan masa depan anak dengan suku bunga yang sama dengan tabungan biasa. Selain itu, dengan setoran yang ringan memungkinkan anak turut ambil bagian menyisihkan uangnya untuk ditabung. dengan

berbagai fasilitas dan kemudahan membuat semakin nyaman dan masa depan anak pun lebih terjamin.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Data

Data penelitian yang digunakan yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Jenis data primer yaitu menggunakan data yang didapatkan dari pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yang diperoleh dari hasil wawancara dengan salah satu jaryawan di bagian *marketing* atau *customer service* Bank Maspion. Sedangkan, jenis data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang telah jadi.

1.6.2 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan wawancara pihak yang terlibat langsung dalam proses penanganan tabungan yaitu bagian *customer service* dan *marketing*. Wawancara ini mengenai bagaimana prosedur penggunaan tabungan bagi nasabah.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini tehnik analisis data yang digunakan adalah tehnik statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menjabarkan data yang telah diperoleh dengan menghubungkan teori-teotri yang ada.