

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank menurut Kasmir (2012) “Bank yaitu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat dan juga memberika jasa – jasa lainnya”. Dari definisi tersebut dapat di simpulkan bahwa bank adalah lembaga mediator antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Di zaman yang maju ini, industri perbankan Indonesia harus terus mengikuti perkembangan yang ada, baik dalam manajemen maupun dalam pelayanannya.

Setiap bank di Indonesia terus berlomba untuk menjadi lebih baik dan terus meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya. Persaingan yang terjadi di industri perbankan memaksa setiap bank untuk mencari keunikan dibandingkan bank-bank lainnya, melalui produk dan jasa bank serta memberikan fasilitas, kemudahan sesuai dengan keinginan nasabahnya.

Selain pelayanan yang sangat baik produk-produk dari perbankan sendirilah yang sebenarnya menjadi daya tarik bagi nasabah, dari banyaknya produk perbankan yang sering di pilih adalah tabungan setelah deposito, karena produk perbankan ini sangatlah mudah dan membantu masyarakat, cocok untuk semua kalangan mulai dari anak-anak sampai dewasa bahkan pensiunan juga menggunakan produk perbankan yaitu tabungan.

Menurut Kesekretariatan Negara. 1998. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.jadi menabung juga bisa di gunakan untuk berjaga-jaga dan untuk investasi masa depan.

Dari definisi tersebut dapat di simpulkan bahwa bahwa tabungan adalah simpanan yang penarikannya bisa dilakukan melalui kartu ATM,atau datang langsung ke *teller* menggunakan slip penarikan, bertransaksi menggunakan tabungan juga semakin mudah dengan adanya *e-banking* karena tanpa harus datang ke bank atau ke mesin ATM nasabah sudah dapat bertransaksi, hanya cukup menggunakan handphone yang ada sambungan internet.

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) melaporkan 63.406 nasabah bank di tanah air memiliki dana lebih dari Rp 5 miliar. Tak kurang dari Rp 1.570,1 triliun simpanan disimpan oleh nasabah kaya tersebut.Mengutip data terbaru LPS, Sabtu (25/1/2014), tak kurang dari Rp 3.556,41 triliun nasabah perbankan di tanah air menyimpan dananya di lembaga keuangan. Uang ribuan triliun tersebut diperoleh dari 140.448.984 rekening, hingga akhir November lalu, LPS mencatat nasabah di Indonesia masih mempercayakan uangnya disimpan dari dua produk simpanan yaitu tabungan dan deposito,diantara dua produk simpanan tersebut, nasabah memilih menyimpan uang dalam bentuk deposito dengan total dana mencapai hingga Rp 1.522,09 triliun. Sementara total simpanan dalam bentuk tabungan tercatat mencapai Rp 1.135,92 triliun,nilai simpanan kedua produk perbankan tersebut jauh lebih besar dibandingkan bentuk simpanan lainnya, nasabah yang menyimpan dananya dalam bentuk giro tercatat hanya mencapai Rp 870 triliun. Sementara deposito on call telah menampung dana masyarakat hingga

Rp 27,78 triliun, Sertifikat deposito yang juga merupakan produk simpanan dari perbankan mencatat porsi paling minim yaitu sebesar Rp 613,31 miliar, data rekening nasabah perbankan hingga akhir 2013 tercatat mengalami kenaikan hingga 20,6 juta atau naik 17,19% dari bulan sebelumnya .

Pemilihan judul “Pelaksanaan Pelayanan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Pemuda Surabaya” karena tabungan sangat di minati kedua setelah deposito dan tabungan batara adalah tabungan yang sering dipilih oleh nasabah Bank Tabungan Negara.

Di samping itu, penulis memilih Bank Tabungan Negara sebagai tempat penelitian dikarenakan, selain sebagai bank yang memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya dan respon yang cepat terhadap pengaduan dari nasabah dan mampu memberikan solusi yang terbaik, Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya juga dapat diajak bekerjasama untuk dijadikan tempat penelitian Tugas Akhir, serta bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai judul yang dibahas oleh penulis.

Laporan Tugas Akhir ini juga akan membahas persyaratan dan ketentuan pembukaan tabungan, fasilitas yang diberikan untuk nasabah tabungan, prosedur pembukaan tabungan, cara penyetoran, penarikan, perhitungan bunga serta cara penutupan rekening tabungan, dengan banyaknya pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah sehingga nasabah lebih mudah dalam bertransaksi menggunakan produk perbankan khususnya tabungan.

## 1.2 Penjelasan Judul

### a. Pelaksanaan

Menurut Adisasmita Rahardjo (2011) “Pelaksanaan yaitu proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan dalam proyek”

Dari kutipan di atas, pelaksanaan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan sebagai perwujudan dari rencana yang telah disusun sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan.

### b. Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Dari kutipan di atas, pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memuaskan kebutuhan, pelayanan juga dapat mencerminkan citra perusahaan baik dalam intern maupun dari pandangan nasabah dan calon nasabah, jadi pelayanan sangatlah penting karena dengan pelayanan yang baik maka menimbulkan *image* yang baik pula bagi perusahaan.

### c. Tabungan

Menurut Menurut Kesekretariatan Negara. 1998. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.jadi menabung juga bisa di gunakan untuk berjaga-jaga dan untuk investasi masa depan.

Jadi dari keseluruhan definisi yang ada dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah haruslah baik, memenuhi prosedur, khususnya pada nasabah tabungan batara, sehingga nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi, serta dengan adanya pelayanan yang baik nasabah juga merasa dipermudah sehingga akan menjadi nasabah yang setia dan tidak ingin memilih untuk pindah ke bank lain.

### 1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir, antara lain:

1. Bagaimana persyaratan dan ketentuan pembukaan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?
2. Apa saja fasilitas dan manfaat yang diberikan kepada nasabah Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?
3. Bagaimana prosedur pembukaan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?
4. Bagaimana Prosedur penyetoran uang pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?
5. Bagaimana prosedur penarikan uang pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?
6. Bagaimana cara menghitung bunga Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?
7. Bagaimana prosedur penutupan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?

8. Apa saja hambatan bertransaksi menggunakan Tabungan Batara dan cara mengatasinya di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya?

#### 1.4 **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam pengamatan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan pembukaan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
2. Untuk mengetahui fasilitas dan manfaat apa saja yang di dapatkan bila menjadi nasabah tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
3. Untuk mengetahui prosedur pembukaan tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur penyetoran uang pada tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
5. Untuk mengetahui prosedur penarikan uang pada tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
6. Untuk mengetahui cara penghitungan bunga Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
7. Untuk mengetahui prosedur penutupan tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
8. Untuk mengetahui hambatan dalam bertransaksi menggunakan Tabungan Batara dan cara mengatasinya di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari pengamatan ini dari pihak terkait adalah:

#### 1. Bagi Bank

- a. Sebagai sarana untuk memperkenalkan dan promosi terhadap produk perbankan yang dimiliki.
- b. Sebagai evaluasi terhadap bank agar meningkatkan pelayanan bagi nasabah.

#### 2. Bagi Pembaca

Menambah wawasan serta pengalaman mengenai produk perbankan khususnya tabungan, mengenai prosedur pembukaan dan penutupan, fasilitas yang diberikan, keunggulan produk, perhitungan bunga, hambatan dalam bertransaksi menggunakan tabungan dan cara mengatasinya.

#### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil pengamatan ini akan bisa memberikan informasi dan wawasan tambahan tentang produk bank khususnya tabungan di Bank BTN Cabang Surabaya dan Menjadi referensi bagi pembaca dan bisa menambah koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

### **1.6 Metode Penelitian**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun tugas ilmiah ini adalah:

#### 1. Metode Wawancara

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai secara langsung dengan objek yang akan diamati.

## 2. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai referensi yang berkaitan dengan prosedur pembukaan tabungan batara dan perhitungan bunga, dengan referensi yang erat kaitannya dengan yang di bahas dan di gunakan sebagai landasan teori dan pemecahan masalah yang diidentifikasi.

## 3. Metode Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan data yang diperoleh, baik dalam bentuk file atau foto

