

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat, dalam kegiatan bisnis dan investasi serta perdagangan. Bank mempunyai peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan jasa-jasa produk bank, untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut. Sehingga dapat menghimpun dana dari masyarakat serta memperlancar dalam lalu lintas pembayaran.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Saat ini bank mengalami penyesuaian pada layanan yang mereka tawarkan, lokasinya, dan tarif yang mereka bayar dalam simpanan deposito. Dunia perbankan juga mengalami persaingan, persaingan ini terasa oleh masyarakat dengan ditawarkan produk dan jasa perbankan yang menggiurkan seperti bunga, hadiah langsung, dan tawaran-tawaran lainnya. Masing-masing bank berusaha untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya dan bank berusaha untuk dapat lebih memperhatikan sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah.

Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk-produk Funding ada 3 yaitu Tabungan, Giro, dan Deposito Berjangka. Ada juga produk-produk Lending yaitu Kredit Menengah dan Korporasi, Kredit Investasi, Kredit SiUMI, Kredit Usaha Pembibitan Sapi, Kredit Investasi Pemerintah, Kredit Kepada Koperasi, Kredit dana bergulir pemprov Jatim, Kredit Multiguna, dan Kredit Pundi Kencana.

Tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau dipersamakan dengan itu semua. Syarat- syarat tertentu misalnya harus ditarik secara tunai dan penarikannya hanya dalam kelipatan nominal tertentu, jumlah penarikannya tidak boleh melebihi saldo minimal tertentu. Selain itu, manfaat dari tabungan itu sendiri yaitu aman jika dibandingkan dengan membawa uang tunai, serta fleksibel dapat diambil setiap saat dan mendapatkan bunga tabungan. Tabungan mempunyai macam-macam jenis yaitu Tabungan SIKLUS, Tabungan SiUMI, TabunganKu, Tabungan SIMPEDA, Tabungan Haji dan Tabungan SIMPEL.

Pengertian bank menurut yang telah dituangkan dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia pada nomor 10/1998 pasal 1 huruf 2 dimana telah mengatur mengenai perbankan yang menjelaskan bahwa pengertian bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Dalam setiap aktivitas operasional bank tentunya didukung oleh beberapa garda penting, diantaranya garda depan (front-liner) yang lebih dikenal Customer Service dan belakang (back-liner). Eksistensi Customer Service sebagai pelayanan nasabah merupakan hal urgen yang harus ada di dalam kinerja bank konvensional. Customer Service adalah praktisi perbankan yang ditemui oleh nasabah saat ia memutuskan berhubungan dengan bank. Pelayanan yang diberikan berupa

pembukaan rekening untuk nasabah, mencetak buku tabungan, memberi kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Proses pembukaan rekening tabungan merupakan tahapan awal dalam operasional sistem aplikasi tabungan yang pada prinsipnya membuat nomor rekening tabungan nasabah sehingga proses transaksi selanjutnya ditampung pada nomor tabungan tersebut. Rata-rata kalangan anak-anak hanya mengerti menabung itu dirumah dan biasanya mereka menaruh uang tersebut pada sebuah tempat khusus uang (celengan) padahal menabung di celengan itu belum efisien karena belum terjamin keamanannya.

Bank JATIM ( dahulu bernama Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur) Adalah sebuah badan usaha milik daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Tmur. Mahasiswa memilih Bank JATIM karena cara menarik nasabahnya sangat Efektif dan Efisien, misal Tabungan SIMPEL (simpanan pelajar) yaitu dengan mendatangi kesekolah-sekolah Sd,Smp yang rata-rata mereka berumur 17 tahun kebawah.

Dulu anak usia dibawah 17 tahun belum dapat membuka rekening Tabungan sendiri, lalu dengan seiring perkembangan jaman dan mengingat banyaknya kebutuhan manusia Bank membuat kemudahan bagi nasabahnya dengan cara membuat prodak baru yang dikhususkan untuk anak usia dibawah 17 tahun. Bank Jatim adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur. Bank Jatim suda menyiapkan produk Tabungan untuk anak usia dibawah 17 tahun yaitu Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL).

Dengan adanya proposal mengenai Prosedur Dan Pelaksanaan Rekening Tabungan Smpel Di Bank Jatim Cabang Mojokerto masyarakat terutama anak-anak mendapatkan manfaat yang cukup banyak mengenai pengetahuan pembukaan rekening di Bank serta prosedur pembukaannya baik informasi bunganya maupun cara penutupan rekening atau penutupan rekening secara otomatis apabila melanggar syarat dan ketentuan BI (Bank Indonesia).

Dalam hal ini penulis tertarik menulis Tugas Akhir berjudul “ Prosedur Dan Pelaksanaan Pembukaan Rekening Tabungan Smpel Di Bank Jatim Cabang Mojokerto”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Seiring dengan berkembangnya dunia perbankan di Indonesia mungkin ada berbagai permasalahan dalam Prosedur dan Pelaksanaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank Jatim Cabang Mojokerto.

Berbagai masalah tersebut yaitu:

1. Bagaimana Persyaratan Produk dan Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto ?
2. Apa saja manfaat yang diperoleh apabila nasabah membuka Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto?
3. Bagaimana Prosedur dan Pelaksanaan dalam Pembukaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto ?
4. Bagaimana Prosedur dan Pelaksanaan dalam Penyetoran Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto ?

5. Bagaimana Prosedur dan Pelaksanaan dalam Penarikan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto ?
6. Bagaimana cara perhitungan Reward Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto?
7. Bagaimana Prosedur dan Pelaksanaan dalam Penutupan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto ?
8. Apa saja hambatan yang terjadi dalam Prosedur dan Pelaksanaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank Jatim Cabang Mojokerto ?
9. Bagaimana Usaha bank untuk menarik minat nasabah pada Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.

### 1.3 Penjelasan Judul

#### **Prosedur**

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. (Mulyadi,2001:5)

#### **Pelaksanaan**

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.(Nurdin Usman.2002:70)

## **Rekening**

Rekening adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan dan biaya.(Andikas:2011)

## **Tabungan**

Pengertian Tabungan Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

## **Simpanan Pelajar (SIMPEL)**

SIMPEL merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana, dilengkapi dengan fitur yang menarik, guna mendorong budaya menabung sejak dini.

## **Bank JATIM**

Bank Jatim adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Prosedur dan Pelaksanaan persyaratan produk dana Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
2. Untuk mengetahui manfaat yang diperoleh apabila nasabah menabung di Bank JATIM Cabang Mojokerto.

3. Untuk mengetahui Prosedur dan Pelaksanaan Pembukaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
4. Untuk mengetahui Prosedur dan Pelaksanaan Penyetoran Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
5. Untuk mengetahui Prosedur dan Pelaksanaan Penarikan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
6. Untuk mengetahui sistem Perhitungan Reward Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
7. Untuk mengetahui Prosedur dan Pelaksanaan Penutupan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
8. Untuk mengetahui sistem Perhitungan bunga Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
9. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam Prosedur dan Pelaksanaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
10. Untuk mengetahui bagaimana cara Bank untuk menarik minat nasabah pada Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan manfaat penelitian ini saya berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi dan data yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan membutuhkan. Dan manfaat yang dapat diambil adalah:

1. Manfaat Bagi Bank adalah sebagai masukan bagi bank untuk perbankan di kemudian hari terutama dalam memperoleh nasabah dan meningkatkan

loyalitas pada bank tersebut. Serta dapat mempromosikan produk Tabungan SIMPEL tersebut pada masyarakat sehingga bank tidak merasa dirugikan dalam proses Pembukaan Tabungan SIMPEL yang pada dasarnya produk ini adalah produk yang dibuat oleh perhimpunan Bank di seluruh Indonesia.

2. Manfaat bagi peneliti lain adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti dalam bidang yang sama.
3. Manfaat bagi peneliti adalah penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman khususnya mengenai Prosedur dan Pelaksanaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank yang bersangkutan.
4. Manfaat bagi STIE PERBANAS SURABAYA adalah untuk menambah koleksi di perpustakaan. Sehingga mahasiswa yang ingin meneliti dalam bidang yang sama dapat melihatnya di perpustakaan tersebut.
5. Manfaat penelitian bagi nasabah adalah:
  - a. Memberikan Informasi tentang Prosedur dan Pelaksanaan Rekening Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.
  - b. Memberikan pengetahuan mengenai manfaat bagaimana cara membuka Tabungan SIMPEL di Bank JATIM Cabang Mojokerto.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **Penelitian Primer**

Penelitian primer membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya dapat kita sebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh

melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan :

1. Metode interview/wawancara

Adalah pengumpulan data yang digunakan dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait yang berada di Bank JATIM Cabang Mojokerto yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini mahasiswa melakukan wawancara dengan bagian Customer Servie (CS).

2. Metode penelitian sekunder

Penelitian sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang menggunakan :

a. Metode Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Studi keputusan merupakan langkah yang penting sekali dalam metode ilmiah untuk mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian.

b. Observasi

Merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati.