

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengertian Bank menurut Thomas Suyatno ialah badan usaha yang wujudnya ialah memuaskan keperluan orang lain, dengan cara memberikan kredit yang berupa uang kertas atau logam yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan cara dengan menambah uang baru.

Di zaman yang semakin maju ini keberadaan lembaga perbankan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk tabungan dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi perkembangan perekonomian di suatu negara, karena kemajuan suatu bank dapat dijadikan tolak ukur atas kemajuan suatu negara. Sumber-sumber dana Bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk untuk membiayai operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsi Bank itu sendiri yaitu bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual (memberikan pinjaman) beli uang (menghimpun dana). Dari selisih bunga tersebut Bank dapat mencari keuntungan.

Sumber-sumber dana bank menurut Windimarlianita dapat diperoleh dari bagaimana bank itu sendiri apakah dengan cara pinjaman (titipan) dari masyarakat atau lembaga lainnya. Di samping itu, dapat juga dengan modal sendiri yaitu dengan cara mengeluarkan atau menjual saham. Sumber dana bank diperoleh dari beberapa sumber antara lain pemegang saham, dan pinjaman likuiditas dari Bank Sentral dan dari simpanan masyarakat yang berupa Tabungan, Giro, Deposito. Perolehan dana disesuaikan dengan tujuan dari penggunaan dana itu sendiri.

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, Giro, Atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tujuan menabung di Bank adalah menyisihkan sebagian hasil pendapatan nasabah untuk dikumpulkan sebagai cadangan dihari depan dan sebagai alat untuk melakukan transaksi bisnis atau usaha individu atau kelompok.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan sebagai tempat penitipan atau penyimpanan uang, penyalur atau perantara kredit, pencipta uang giral, dan pemberi jasa dalam lalu lintas pembayaran serta sebagai pengedar uang. penulis sangat tertarik untuk menambah nasabah melalui tabungan pendidikan anak sekolah, bagaimana perhitungan bunga, serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan proses Tabungan Anak Sekolah di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

Sehingga perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi langsung kepada nasabah dan memberikan pelayanan

terhadap nasabah yang terkait dengan jasa yang akan digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak Bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank. Peran *customer service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan.

Seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila menemukan nasabah yang memerlukan bantuan. *Customer Service* juga harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Apabila kerja dari seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka akan berimbas pada pekerjaan karyawan lainnya sehingga pada ujungnya akan berimbas juga pada image Bank tersebut.

Selain itu seorang *Customer Service* mengarahkan nasabah dan melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah. Misalnya, memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank tersebut, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank, serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi. Adanya peranan dan Pelaksanaan *Customer Service*, menurut saya membuat nasabah merasa senang dan dihargai, keadaan di bank selalu ramai nasabah, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian nasabah akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh dari rekan-rekannya.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo, karena saya senang dengan pelayanan *Customer Service* yang sangat ramah serta menjelaskan apa yang diinginkan oleh nasabah dan mengarahkan nasabah untuk kebutuhan produknya. Penulis memilih Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo karena pada pelaksanaan magang yang lalu, penulis mendapat izin dari Penyelia Operasional (SDM) untuk melakukan penelitian Tugas Akhir, sehingga penulis berkesempatan dapat mempercepat penentuan lokasi penelitian, dan mencari materi yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.

1.2 Penjelasan Judul

“Prosedur Tabungan Pendidikan Anak Sekolah Di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo”.

1. **Prosedur**

Prosedur adalah urutan pekerjaan administrasi yang melibatkan beberapa orang dalam satu bagian yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang sering terjadi di Tabungan Pendidikan Anak Sekolah di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

2. **Tabungan Pendidikan**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan Cek, Bilyet Giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

3. Pendidikan Anak Sekolah

Pengertian Pendidikan Sekolah, pendidikan sekolah terdiri dari dua kata istilah yang masing-masing mempunyai arti tersendiri yaitu istilah “pendidikan” yang berarti proses pemupukan pengetahuan, ketrampilan dan sikap untuk mewujudkan segenap potensi yang ada dalam diri seseorang, dan istilah “sekolah” yang berarti sekolah adalah lembaga dengan organisasi yang tersusun rapi dan segala aktifitasnya direncanakan dengan sengaja yang disebut kurikulum.

4. Bank Jatim

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk “Bank Jatim” didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (bank jatim).

1.3 Rumusan Masalah

Agar lebih memahami apa yang akan menjadi pokok pembahasan dalam tugas akhir ini, maka perumusan masalah di jabarkan per point akan memberikan

batasan dalam pembahasan. Berikut ini adalah beberapa permasalahan yang akan dibahas di dalam tugas akhir ini, antara lain:

1. Apa saja persyaratan dan ketentuan produk dalam dana tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo?
2. Bagaimana prosedur pembukaan sampai penutupan rekening tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo?
3. Apa Keunggulan rekening tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo dengan produk lain?
4. Apa saja hambatan-hambatan dan solusi yang terjadi pada saat pembukaan dan penutupan rekening tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan umum produk dana Tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim mengetahui syarat-syarat membuka Tabungan baru
2. Untuk mengetahui prosedur pembukaan sampai penutupan rekening Tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim mengetahui masalah yang di alami nasabah pada Tabungan anak sekolah.
3. Untuk mengetahui keunggulan rekening tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo dengan produk lain.

4. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan dan solusi yang terjadi pada saat pembukaan dan penutupan rekening Tabungan anak-anak (Simpel) Bank Jatim

1.5 Manfaat penelitian

A. Bagi Penulis :

1. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.
2. Mendapat pengetahuan syarat-syarat membuka tabungan baru
3. Mendapat pengetahuan tentang apa saja hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam Peranan dan Pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

B. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

1. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.
2. Dapat digunakan sebagai perbendaharaan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

C. Bagi Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo :

Dapat digunakan sebagai masukan atau informasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah melalui *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

D. Bagi Pembaca :

Dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan dan informasi untuk pembaca mengenai pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah.

1.6 Metode Penelitian

Untuk menghindari kesalahan atau penyimpangan dari pokok pembahasan, dan untuk keterfokusan, maka pembahasannya dibatasi pada pelaksanaan, kegiatan, tugas, *Customer Service* dalam peningkatan calon nasabah di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo, serta dampak, hambatan dan alternatif pemecahannya.

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data mengenai tabungan khususnya tabungan anak sekolah (SIMPEL), dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak Bank khususnya bagian *Customer Service*.

2. Metode Pemanfaatan Data

Dengan cara mencari data dari buku-buku, dokumen dan data-data yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

3. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan data-data dari buku dan mencari data-data di internet yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir yang terkait dengan *Customer Service*.

1.6.2 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis akan membagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian Tabungan, manfaat Tabungan, Pengertian strategi peningkatan, jenis-jenis Tabungan, fungsi Tabungan di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

BAB III : GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan sejarah singkat berdirinya Bank Jatim, struktur organisasinya, job discription, produk dan jasa yang ditawarkan di Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai tugas, upaya Bank kepada *Customer Service* dalam peningkatan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah, dampak bagi Bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service*, hambatan apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, bagaimana solusi dan langkah-langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* menghadapi calon nasabah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan dan saran-saran yang bias dijadikan informasi untuk peningkatan pelayanan *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Pembantu Krian Sidoarjo.

