

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan telah lama berada dalam kegiatan ekonomi suatu Negara terkhusus pada lembaga perbankan. Keberadaan lembaga yang menjembatani dibidang keuangan (*financial intermedatery institution*) yakni salah satunya adalah perbankan, perbankan memiliki peran penting dalam membantu bidang ekonomi *modern* dalam suatu Negara. Dalam menjadi lembaga perantara keuangan perbankan diharuskan memiliki pelayanan dalam berbagai bidang yang baik, dengan begitu perbankan dapat memperoleh kepercayaan para nasabah ataupun non nasabah dari bank tersebut (*agent of trust*). Bank merupakan badan lembaga yang berkecimpung pada bidang keuangan dan finansial yang dimana memerlukan kepercayaan dari nasabahnya untuk melancarkan jalannya kegiatan yang dilakukan oleh bank. Kegiatan yang dijalankan oleh bank dapat meningkatkan nilai perusahaan itu sendiri (Sukarno, 2006).

Untuk tercapainya kepercayaan dari nasabah dibutuhkan produk atau fasilitas yang harus disediakan oleh bank untuk nasabah. Diantaranya beberapa fasilitas yang ditawarkan mulai dari berbagai jenis simpanan, kegiatan menyalurkan dana kredit, beberapa praktiknya jasa-jasa bank yang meliputi kiriman uang (transfer), kliring, inkaso, dan lain-lain (Binus, 2017). Pelayanan jasa yang disediakan oleh bank yang dapat dipakai nasabah maupun non nsasabah dalam menggunakan pelayanan transaksi yang aman, *simple* dan cepat.

Menurut Aisyah Wardani dalam buku Pemasaran Bank “Nasabah pada dasarnya memiliki perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas bank, untuk itu harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik nasabah, bagaimana perilaku nasabah dan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Dalam melayani nasabah, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan etiket perbankan yaitu tata cara melayani nasabah dengan baik”.

Pelayanan yang disediakan dibagi menjadi tiga yang harus diperhatikan yakni yang menyediakan layanan tersebut, dan jenis atau bentuk layanan. Penyedia layanan dapat diartikan sebagai pihak yang memberikan suatu layanan tertentu baik dalam bentuk barang maupun jasa. Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen pelanggan atau nasabah. Sedangkan jenis pelayanan terdiri dari pelayanan yang berhubungan dengan penyediaan jasa serta bukan hanya distribusi barang saja, tetapi dua-duanya (Anggraeni, 2015).

Pengiriman dana yang dilakukan dengan membawa dana secara tunai dari satu tempat ke tempat yang lain adalah salah satu masalah yang berhubungan dengan faktor keamanan dari uang tersebut. Masalah yang dapat ditimbulkan bukan hanya terdapat pada dana yang dibawa saja, melainkan dapat membahayakan nyawa dari orang yang membawa dana tersebut. Selain itu keamanan uang untuk sampai kepada tempat tujuan menjadi tidak terjamin.

Dalam menangani masalah yang telah disebutkan sebelumnya bank memfasilitasi nasabah menggunakan pelayanan dalam hal jasa pengiriman dana dan

terjamin dapat tiba ditujuan dengan aman. Pelayanan jasa pengiriman dana/uang melalui bank dapat mempersingkat durasi pengiriman dana serta apabila melakukan pengiriman dana dengan banyak tujuan sekaligus ke berbagai wilayah maka dengan waktu yang bersamaan akan tiba ditempat tujuan (Kale, 2019). Layanan jasa yang disediakan oleh bank ini biasa dikenal dengan sebutan transfer.

Transfer yakni merupakan satu dari beberapa layanan jasa yang disediakan oleh bank yang banyak digunakan oleh para nasabah bila dibandingkan dengan produk layanan jasa lainnya. Transfer merupakan satu dari beberapa layanan jasa yang disediakan oleh bank yang membantu kegiatan pembisnis dalam melakukan pengiriman uang ataupun penerimaan uang dari atau kepada sesama relasi bisnis. Layanan transfer merupakan jasa pengiriman dana dengan bank yang berbeda cabang tetapi masih dalam satu perusahaan yang sama maupun dengan berbeda bank.

Dalam menggunakan layanan transfer lokal nasabah dapat menggunakan dengan beberapa cara diantaranya, menggunakan teknologi informasi yang telah disediakan oleh bank. Layanan transfer dapat menggunakan cara tertulis melalui pengisian formulir yang sudah disiapkan oleh bank ataupun yang secara elektronik seperti *Internet Banking*, *SMS Banking* dan sebagainya.

Adapun transfer yang dapat digunakan untuk transfer ke luar negeri. Dalam melakukan transfer luar negeri nasabah perlu menggunakan kode *SWIFT* (*society for world wide interbank financial telecommunication*) yang kenal dengan *routing number* yang difasilitasi oleh bank (Kale, 2019).

Layanan jasa yang difasilitasi oleh bank yaitu salah satunya adalah transfer yang termasuk dalam kegiatan utama yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia yang berada di Kota yang dikenal dengan sebutan Kota Pahlawan dan termasuk salah satu kota besar yang berada di Indonesia, kota ini dikenal dengan nama Surabaya. Bank Rakyat Indonesia yang masuk dalam buku empat yang dimana banyak dijadikan pilihan masyarakat dalam menggunakan berbagai layanan jasa yang disediakan salah satunya adalah transfer karena transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan mudah melalui mesin *ATM* maupun *teller* yang berada di bank. Maka dari itu penulis ingin untuk mengambil judul tugas akhir yaitu “Prosedur Dalam Menangani Hambatan Transfer Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Warugunung Surabaya” dengan menulis tugas akhir ini Penulis berharap dapat mempelajari berbagai hal tentang jasa transfer dalam negeri (lokal) di bank BRI yang telah melayani banyak masyarakat setempat dengan macam-macam transfer yang berbeda serta risiko dan prosedur cara penanganan dalam risikonya terkhusus pada jenis transfer melalui *teller* bank.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dibuat suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Hambatan apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan transfer dalam negeri?
2. Bagaimana solusi dan prosedur penanganan hambatan transfer dalam pelayanan bank?

3. Bagaimana cara Bank dalam menangani complaint yang dilakukan oleh para nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui beberapa hal yaitu diantaranya:

1. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan transfer dalam negeri.
2. Mengetahui prosedur penanganan hambatan transfer dalam pelayanan bank.
3. Mengetahui cara Bank dalam melakukan penanganan complaint yang dilakukan oleh para nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu diantaranya:

1. Bagi Penulis

Sebagai suatu media untuk mendapatkan informasi tentang memahami transfer dalam negeri pada Bank Rakyat Indonesia yang mengenai keuntungan yang diperoleh baik itu dari sisi bank maupun nasabah, hambatan apa saja yang dapat terjadi, mekanisme transfer dalam negeri.

2. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan rujukan serta tambahan ilmu pengetahuan tentang prosedur pelaksanaan layanan jasa transfer yang berada di dalam negeri (lokal) dalam dunia perbankan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia.

3. Bagi Bank Rakyat Indonesia

Sebagai suatu yang dapat dijadikan pertimbangan dalam peningkatan mutu dan kinerja dalam memperbaiki pelaksanaan *SOP* dibagian yang kurang sinkron dengan yang tertera pada *SOP*

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Menambah bahan bacaan untuk mahasiswa atau mahasiswi STIE Perbanas Surabaya tentang prosedur penanganan hambatan transfer yang terjadi di dalam negeri yang ada di Bank Rakyat Indonesia Unit Surabaya.

