

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman(kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberi pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana. (Kasmir, 2008)

Pendapat Kasmir diatas diperjelas oleh Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai pengertian bank, “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

2.1.2 Fungsi Bank

Fungsi utama dari Bank menurut (Drs. Ismail, 2010) adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan.

1. Menghimpun Dana dari Masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat memercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang). Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya dengan aman. Keamanan atas dana (uang) yang disimpannya di bank oleh masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi masyarakat. Selain itu, tujuan lainnya adalah sebagai tempat untuk melakukan investasi. Masyarakat akan merasa lebih aman apabila uangnya diinvestasikan di bank. Dengan menyimpan uang di bank, nasabah juga akan mendapat keuntungan berupa *return* atas simpanannya yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank.

2. Menyalurkan Dana kepada Masyarakat

Kebutuhan dana oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank apabila, masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

Pendapatan tersebut dapat berupa pendapatan bunga untuk bank konvensional, dan bagi hasil atau lainnya untuk bank syariah.

3. Pelayanan Jasa Perbankan

Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahbukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter of Credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank.

2.1.3 Kegiatan-Kegiatan Bank

Dalam melaksanakan kegiatannya pada buku (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2014) bank dibedakan antara kegiatan bank umum dengan kegiatan bank perkreditan rakyat. Kegiatan bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Artinya produk ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya, antara lain:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*) dalam bentuk Simpanan Giro (*Demand Deposit*), Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) dan Simpanan Deposito (*Time Deposit*).
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja dan Kredit Perdagangan.

- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) seperti Transfer, Inkaso, Kliring, *Safe Deposit Box*, *Bank Card*, *Bank Notes*, Bank Garansi, Referensi Bank, *Bank Draft*, *Letter of Credit*, *Travellers Cheque* dan lain-lain.

2.1.4 Sumber Dana Bank

(Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2014) menyatakan bahwa Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang. Sebelum bank menjual uang (memberikan pinjaman) bank harus lebih dulu membeli uang (menghimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan.

Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri.
- b. Dana yang bersumber dari masyarakat luas
- c. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut (Moenir, 2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain

sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Gronroos yang ada dalam buku (Atik, 2005) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (Supranto, 2006) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Di dalam buku “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan oleh (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) kata Pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti” usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut :

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Menurut Philip Kotler dalam (Supranto, 2006) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sedangkan menurut Sampara dalam (Sinambela, 2011) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2.3 Customer Service

2.3.1 Pengertian Customer Service

Dalam bukunya (Waworuntu, 1997) istilah *Customer Service* yang diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia yang artinya melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayan pelanggan. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” sama dengan pelanggan dan “*service*” sama dengan pelayanan

Sedangkan (Kasmir, *Etika Customer Service*, 2005) memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk. Sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*” yang artinya setiap nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya, *customer service* akan menjelaskan ataupun mengejakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

2.3.2 Fungsi *Customer Service*

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut dapat dijabarkan fungsi *customer service* dalam kesehariannya sebagai karyawan bank : (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

- *Front Line Officer*

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank.

Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

- *Liasson Officer*

Customer service adalah satu aparat yang menjadi perantara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakn transaksi.

- Pusat Informasi

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *customer service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karena itu di tuntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

- *Sales* (Penjual)

Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

- *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

- *Finacial Advisor* (Konsultan)

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

- *Maintanance Customer* (Pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *customer service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah dan kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

- Penanganan Masalah

Unit customer service apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas karena terdapat ketidak cocokan atau kesepakatan, *complain*, dan lain-lain sebagainya, maka tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer*

service. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Tugas seorang *customer service* harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh karena betapa pentingnya seorang *customer service* bagi bank dalam hal melayani nasabah.

Tugas *Customer Service* adalah: (Modul Klasikal Laboratorium Operasi Bank, 2019)

- Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, kredit dan permohonan nasabah yang lainnya.
- Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh Bank.
- Mengadministrasikan *File* nasabah CIF (*Customer Information File*)
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut (Kasmir,2005) tugas-tugas seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- *Receptionist*

Customer service sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke perusahaan dengan ramah, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam

hal ini *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti.

- *Deskmen*

Customer service sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan pelanggan atau calon pelanggan. Untuk memberikan informasi mengenai produk, manfaat, lalu menjawab pertanyaan mengenai produk baru serta membantu pelanggan mengisi formulir aplikasinya.

- *Salesman*

Customer service sebagai orang yang menjual produk sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan.

- *Customer Service Relation Officer*

Customer service merupakan orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan.

- *Communicator*

Artinya *customer service* sebagai orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak Bank. Berikut adalah tanggung jawab *Customer Service* sebuah Bank: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

- Pengenalan nasabah.
- Pelayanan nasabah.
- Kerahasiaan bank dan nasabah.
- Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- Kemanan alat-alat identitas *customer service* yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
- Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.3.4 Standar sikap *Customer Service*

Menurut (Kasmir,2008) ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang *customer service* dalam melayani nasabah :

a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Memberikan nasabah kesempatan untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini *customer service* harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. *customer service* juga harus memahami keinginan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik

Pada saat nasabah mengemukakan persoalannya seorang *customer service* mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang untuk menjelaskan persoalan dan keinginannya.

c. Jangan menyela pembicaraan

Artinya sebelum nasabah selesai berbicara *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Diusahakan *customer service* memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara. Karena terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga menjadi lupa apa yang akan dibicarakan.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah sudah selesai berbicara dan itu dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, *customer service* harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan Bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat jika ada kata-kata nasabah yang kurang berkenan, *customer service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara berbicara, sikap, atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

f. Jangan berdebat masalah dengan nasabah

Customer service jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didepat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakan cara yang halus sehingga tidak merasa lebih rendah atau bersalah.

Jaga sikap sopan, ramah dan selalu tenang

Sikap sopan, ramah dan selalu tenang harus dimiliki dan tetap dijaga oleh seorang customer service dalam menghadapi nasabah.

- g. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya

Terkadang ditemukan seorang *customer service* menangani pekerjaan yang bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut dan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu sebaiknya serahkan tugas tersebut kepada petugas yang berwenang sehingga tidak terjadi kesalahan.

- h. Tujukan perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan tujuannya adalah ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam hal bersikap berikan perhatian sepenuhnya tunjukan bahwa memang kita ingin membantu.

2.3.5 Wewenang *Customer Service*

Wewenang merupakan kekuasaan resmi dan kekuasaan pejabat untuk menyuruh pihak lain supaya bertindak dan taat kepada pihak yang memiliki wewenang tersebut. (Terry, 2006)

Wewenang inilah merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau tertunda, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi di luar

jangakauannya). Adapun wewenang tersebut antara lain (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, perjanjian dan aplikasi lainnya.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
4. Melakukan penolakan permintaan buku Bilyet Giro dan Cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern Bank atau ketentuan Bank Indonesia.
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

2.3.6 Syarat-syarat *Customer Service*

Customer service juga harus memiliki syarat-syarat dalam menunjang performance pada saat melakukan pekerjaan melayani nasabah, yaitu (Modul Klasikal Laboratorium Operasi Bank, 2019):

a. Syarat Fisik

- Berpenampilan menarik
- Ukuran tinggi badan yang ideal
- Berat badan yang ideal
- Sehat jasmani dan rohani

b. Syarat mental

Customer service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, sehingga akan tumbuh rasa percaya diri yang kuat, dan akhirnya akan bias menguasai keadaan dan pengendalian diri dalam menghadapi masalah dalam kondisi apapun.

c. Syarat kepribadian

- Berpenampilan energik dan gesit
- Memiliki rasa humor dan selalu ingin maju
- Mampu mengendalikan diri atau tidak mudah marah
- Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar
- Mengendalikan gerakan tubuh yang dapat memancing orang untuk berbuat sesuatu.

d. Syarat sosial

- Memiliki jiwa sosial yang tinggi
- Bijaksana dan berbudi luhur
- Pandai bergaul dan bersosialisasi dengan siapa saja
- Dapat bekeja sama dengan berbagai pihak

2.4 Tabungan

2.4.1 Pengertian Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-

syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat yang dipersamakan lainnya.

Tabungan merupakan simpanan bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip tabungan, kwitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) lengkap dengan nomor pribadi (PIN). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

2.4.2 Manfaat tabungan

Ada beberapa manfaat yang di dapat dari bank atau nasabah dalam kegiatan menabung.

Manfaat yang diperoleh untuk bank, yaitu :

- Tabungan menjadi salah satu sumber dana bagi bank tersebut dan dapat dipakai untuk menunjang operasional bank dalam mempeleh keuntungan atau laba.
- Untuk membantu program pemerintah dalam pertumbuhan ekonomi
- Meningkatkan kesadaran kepada masyarakat untuk menyimpan uang nya dibank.
- Untuk menarik nasabah dalam menggunakan fasilitas atau produk lainnya.

Manfaat yang diperoleh untuk nasabah, yaitu :

- Uang yang disimpan di bank akan terjamin keamanannya.
- Sebagai investasi atau hidup hemat karena terhindar dari pemakaian uang terus menerus.

- Adanya ketersediaan uang saat mendesak.
- Untuk mendidik anak agar memulai belajar menabung.

2.4.3 Keuntungan Tabungan

Keuntungan yang diperoleh nasabah dengan menabung di Bank, antara lain (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

1. Aman, karena uang yang disimpan dengan aman di bank tidak mudah di curi maupun tercecer.
2. Terjamin, karena tabungan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Praktis, karena terdapat kemudahan layanan perbankan elektronik 24 jam per hari antara lain ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking, Phone Banking dan Call Center.
4. Hemat, karena jika sudah terbiasa menabung nasabah dapat menyisihkan uang.
5. Berkembang, karena bank memberikan bunga yang dihitung berdasarkan saldo tabungan.

2.4.4 Persyaratan Pembukaan Tabungan

Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu rang) dengan kedudukan yang setara, dan badan. Pembukaan tabungan tersebut dapat dilakukan oleh nasabah dengan memenuhi beberapa hal, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

- Melakukan setoran awal untuk pembukaan rekening dalam jumlah minimal yang ditentukan oleh suatu bank.
- Melengkapi formulir pembukaan tabungan disertai dokumen yang diperlukan.
- Membayar biaya administrasi yang telah ditetapkan oleh bank.

2.4.5 Penarikan Rekening Tabungan

Menurut (Kasmir,2014) ada beberapa alat penarikan tabungan, hal ini tergantung bank masing-masing, mau menggunakan saran yang mereka inginkan. Alat-alat ini digunakan sendiri-sendiri atau secara bersamaan. Alat-alat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Buku Tabungan

Buku yang dipegang oleh nasabah, di mana berisi catatan saldo tabungan, penarikan, penyetoran dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi. Buku ini digunakan pada saat penarikan sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada di buku tabungan itu.

b. Slip Penarikan

Merupakan formulir penarikan di mana nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang serta tanda tangan nasabah untuk menarik sejumlah uang. Yang biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.

c. Kwitansi

Bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, di mana tertulis nama penarik, jumlah uang, dan tanda tangan penarik.

d. Kartu yang terbuat dari plastic

Sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastic yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang tabungannya, baik bank maupun di mesin *Automated Teller Machine* (ATM). Mesin ATM ini biasanya tersebar di tempat-tempat yang strategis.

2.4.6 Jenis-Jenis Tabungan

Dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis-jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak pada fasilitas yang diberikan kepada si penabung. Dengan demikian si penabung mempunyai banyak pilihan. Jenis-jenis tersebut adalah (Kasmir,2014) :

1. Tabanas

Ada beberapa jenis Tabanas yaitu:

- Tabanas umum
- Tabanas Pemuda
- Tabanas Pelajar
- Tabanas Pramuka

2. Taska

Yaitu tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa.

3. Tabungan Lainnya

Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan yang diatur oleh Bank Indonesia.