BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam percaturan perekonomian nasional melalui kegiatan perbankan, bank mempunyai peranan yang strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara, dalam khususnya meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu pemerintah Indonesia berusaha mengarahkan dan membina lembaga keuangan perbankan secara efektif dan efisien serta memiliki usaha yang sehat dan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan.

Seperti yang telah kita ketahui pada masa sekarang ini persaingan antar bank sangat ketat. Mereka berlomba-lomba untuk menarik masyarakat untuk menabung di banknya. Karena tujuan didirikannya bank itu sendiri yaitu untuk menghimpun dana yang diperoleh dari masyarakat berupa simpanan, baik dalam bentuk giro , deposito maupun tabungan yang (sementara) tidak dipergunakan, untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut, kedalam masyarakat untuk jangka waktu tertentu dalam bentuk kredit . Untuk ini bank melakukan berbagai macam cara untuk ini bank melakukan berbagai macam cara untuk menarik minat para calon nasabah tersebut dengan mengeluarkan berbagai macam produk baru yang mempunyai berbagai macam kelebihan dari produk tabungan yang ada diantara bank-bank yang ada sekarang ini.

Selain usaha–usaha yang telah dilakukan oleh bank itu sendiri, usaha yang lebih dirasakan oleh para nasabah yaitu dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, baik dalam penyimpanan maupun pengambilan uangnya, hal tersebut

sangat menentukan kredibilitas bank tersebut di mata para calon nasabah dan nasabah bank itu sendiri. Apabila nasabah merasa puas akan pelayanan bank tersebut, maka otomatis bank itu akan mempunyai nilai tambah di mata para nasabah. Dan itu dapat meningkatkan minat nasabah untuk terus menabung di bank tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penulisan ini, penulis mencoba mengambil judul : " **PROSEDUR PELAYANAN JASA TABUNGAN CITRA DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT MENABUNG PARA NASABAH DI BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KANTOR CABANG CIMAHI** "

1.2 Ruang Lingkup Bahasan

Berkenaan dengan kajian masalah tersebut banyak hal yang perlu dibahas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah tersebut dan terbatas kepada hal-hal sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pembukaan dan Penyetoran Rekening Tabungan Citra ?
2. Bagaimana Pelaksaanaan Penarikan Tabungan Citra ?
3. Bagaimana Perhitungan Bunga Tabungan Citra ?
4. Bagaimana Pelaksanaan Pembukaan dan Penyetoran Tabungan Kesra ?
5. Bagaimana Pelaksanaan Penarikan Tabungan Kesra ?
6. Bagaimana Perhitungan Bunga Tabungan Kesra ?
7. Apa saja masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan rekening tabungan dan cara penanggulangannya ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berkenaan dengan masalah tersebut maka tujuan dari tugas akhir ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pembukaan dan penyetoran Tabungan Citra.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan penarikan Tabungan Citra.
3. Untuk mengetahui perhitungan bunga Tabungan Citra.
4. Untuk mengetahui pelaksanaan pembukaan dan penyetoran Tabungan Kesra.
5. Untuk mengetahui pelaksanaan penarikan Tabungan Kesra.
6. Untuk mengetahui perhitungan bunga Tabungan Kesra
7. Untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul dan bagaimana penanggulangannya.

1.4. Tehnik Penulisan

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menunjang penyusunan tugas akhir ini penulis mengambil dan mengumpulkan data dengan berbagai cara diantaranya :

A. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian lapangan dilakukan penulis dengan dua cara yaitu :

a. Observasi :

Yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung tentang bagaiman proses pelayanan jasa tabungan tersebut terhadap para nasabahnya.

b. Interview :

Yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung secara lisan mengenai masalah yang belum jelas dan kurang dipahami dengan pihak – pihak yang berurusan langsung dengan pelayanan tabungan (yang ada hubungannya dengan penelitian).

B. Penelitian Pustaka (Library Research)

Yaitu pengumpulan data, dengan cara mempelajari buku- buku ilmiah yang berkaitan erat dengan penelitian dan penulisan tugas akhir ini.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah dipahami, penulisan tugas akhir ini, maka penulisan dibagi dalam beberapa Bab, yaitu :

BAB I : Pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, Ruang Lingkup Bahasan, Maksud dan Tujuan Penelitian, Tehnik Penulisan dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, sebagai kerangka teoritis dari penulisan tugas akhir ini dan membahas serta menguraikan tentang: pengertian bank, fungsi bank, jenis-jenis bank, jenis-jenis jasa bank, pengertian tabungan dengan jenis-jenis dan peranannya.

Serta Ketentuan Umum tentang Tabungan yang juga mencakup tabungan Citra dan Kesra dan Prosedur Pelayanan Tabungannya.

BAB III : Data Hasil Penelitian memberikan gambaran mengenai sejarah singkat BTPN, Struktur Organisasi, Uraian Tugas, Aktifitas Usaha serta pelaksanaan Tabungan Citra dan Kesra.

BAB IV : Analisa Hasil Penelitian, tentang analisa pembukaan dan penutupan dan penarikan tabungan Citra serta perhitungan bunganya. Begitu pula dengan Tabungan Kesra.Serta apa masalah-masalah yang timbul dan bagaimana cara penanggulangannya.

BAB V : Bab terakhir yang mengemukakan kesimpulan dan saran sehubungan dengan masalah yang dihadapi oleh BTPN.