

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank mempunyai fungsi dan peranan penting dalam perekonomian nasional. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 Nopember 1998 bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, pinjaman dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan masyarakat”.

Peran perbankan nasional dalam membangun ekonomi kerakyatan merupakan salah satu sektor yang diharapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional atau regional. Kepercayaan masyarakat terhadap industry perbankan nasional merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas industry perbankan, kepercayaan ini dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan bank. Kelangsungan usaha bank secara sehat dapat menjamin keamanan simpanan para nasabahnya serta meningkatkan peran bank sebagai lembaga intermediasi dan penyediaan jasa-jasa perbankan.

Sedangkan untuk perkembangan dunia perbankan sekarang semakin pesat. Perbankan adalah kumpulan lembaga keuangan yang mempunyai izin sebagai bank yang dapat menerima simpanan dan produk atau jasa bank yang mengatur

perekonomian suatu negara. Saat ini dunia perbankan sangat ketat dengan persaingan.

Disamping itu, persaingan antar bank dalam melakukan mobilisasi dana memaksa bank untuk senantiasa mengembangkan strategi dalam kegiatan penghimpunan dana funding. Misalnya menciptakan produk tabungan baru yang dapat memberikan kemampuan bersaing dengan bank lainnya. Kemampuan menarik dana dari masyarakat dengan biaya yang sangat relatif murah dan keamanan oleh bank atas dana dari nasabah. Selain itu juga bank dapat memberikan tingkat bunga dan hadiah-hadiah yang menarik. Kemudian pengembalian simpanan nasabah yang harus selalu tepat waktu, serta pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel dan pengolah dana bank dengan prinsip kehati-hatian. Sumber dana dari pihak ketiga ini adalah salah satu produk yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah yaitu tabungan (Saving Deposit).

Bank adalah bidang usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain. Bila beberapa tahun belakangan bank-bank, khususnya bank nasional, memanjakan nasabahnya dengan menonjolkan faktor internal bank yaitu memaksimalkan loyalitas nasabah kepada bank salah satunya dengan adanya produk perbankan yaitu tabungan. Tabungan adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan syarat atau ketentuan yang ditetapkan oleh bank tersebut.

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. Syarat-syarat tertentu misalnya harus ditarik secara tunai dan penarikannya hanya dalam kelipatan nominal tertentu, jumlah penarikan tidak boleh melebihi saldo minimal tertentu. Selain itu, manfaat dari tabungan sendiri yaitu lebih aman dan fleksibel jika dibandingkan dengan membawa uang tunai, serta bisa diambil setiap saat dan tabungan akan mendapatkan bunga tabungan dari bank. Tabungan sangat diminati oleh masyarakat pada umumnya, hal ini dikarenakan adanya kemudahan dalam pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan tabungan.

Banyak kemudahan yang didapatkan oleh nasabah dalam pelaksanaan tabungan. Selain itu, nasabah juga bisa mendapatkan keuntungan dengan bunga tabungan yang diberikan oleh pihak bank. Beberapa bank memiliki produk unggulannya, salah satunya yakni pada Bank BTPN dengan produk Tabungan Citra. BTPN Tabungan Citra adalah tabungan yang memberikan kenyamanan bertransaksi yaitu bebas transaksi tanpa batas limit, kemudahan transaksi untuk pindah buku antar rekening btpn secara on line. Mengingat pentingnya loyalitas bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah itu semakin baik.

Sehubungan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis dan menjadikan bahan penulisan Tugas Akhir dengan judul “PELAKSANAAN TABUNGAN CITRA PADA BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA”

## 1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari timbulnya salah pengertian mengenai Tugas Akhir ini, maka penulis akan menjabarkan kata demi kata sebagai berikut :

### **Pelaksanaan**

Adalah suatu kegiatan yang dilakukan berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

### **Tabungan Citra**

Adalah tabungan yang memberikan kenyamanan bertransaksi yaitu bebas transaksi tanpa batas limit, kemudahan transaksi untuk pindah buku antar rekening btpn secara on line.

### **Pada**

Adalah sebuah kata penghubung yang menyatakan tempat.

### **Bank BTPN Kantor Cabang Utama Surabaya**

Adalah suatu lembaga keuangan yang digunakan penulis sebagai pencarian data dan sumber informasi yang memiliki salah satu jenis produk Tabungan Citra.

Jadi maksud dari keseluruhan judul Tugas Akhir “PELAKSANAAN TABUNGAN CITRA PADA BANK BTPN KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA” adalah tentang melaksanakan pembukaan, penyetoran, penarikan, dan penutupan, prosedur syarat-syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan bank pada produk Tabungan Citra.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Untuk memberikan bahasan tentang Tugas Akhir ini, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah yang timbul pada penelitian ini. Rumusan masalah ini bertujuan agar dapat memberikan solusi bagi pembaca, peneliti, maupun bank yang diteliti, yaitu sebagai berikut :

1. Apa saja syarat dan ketentuan dalam pembukaan Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya ?
2. Apa saja fasilitas-fasilitas yang diberikan di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya ?
3. Bagaimana prosedur-prosedur Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya ?
4. Bagaimana cara perhitungan bunga dan pajak Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya ?
5. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dan alternatif penyelesaian dalam pelaksanaan Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sebagai gambaran yang jelas tentang apa yang ingin dicapai penulis dalam Tugas Akhir maka penulis menjabarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan pembukaan Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui fasilitas-fasilitas yang diberikan di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya.

3. Untuk mengetahui prosedur-prosedur Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya.
4. Untuk mengetahui system perhitungan bunga dan pajak Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya.
5. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dan alternatif penyelesaian dalam pelaksanaan Tabungan Citra.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Pembaca

Meberikan tambahan pengetahuan dan informasi tentang pelaksanaan Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya.

b. Bagi bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya.

Sebagai sarana untuk memperkenalkan jasa bank yang ditawarkan oleh BTPN, selain itu juga sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah terutama dalam hal pelaksanaan tabungan.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia perbankan khususnya mengenai pelaksanaan Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya. Selain itu juga sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja.

d. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai referensi dan sarana untuk menambah pengetahuan dan informasi tentang pelaksanaan Tabungan Citra di Bank BTPN kantor Cabang Utama Surabaya. Selain itu juga menambah koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

## 1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini menggunakan metode analisa deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan dan mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian dioalah, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Dalam pengumpulan data terdapat metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

a. Metode Wawancara

Metode atau pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait di Bank BTPN Kantor Cabang Utamana Surabaya.

b. Metode Observasi

Metode atau pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung mengenai system informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

c. Metode Penggunaan Data Sekunder

Metode atau pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku dan laporan-laporan yang berasal dari pihak-pihak bank yang bersangkutan.