

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di setiap negara, Perbankan adalah suatu industri yang sangat penting dalam perekonomiannya guna menjaga keseimbangan, kemajuan, dan kesatuan ekonomi nasional. Perbankan memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan lainnya yaitu untuk mendapatkan profit (keuntungan) dengan cara memberikan pelayanan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah – nasabahnya dan penjaminan atas harta atau dana yang para nasabah percayakan pada bank tersebut. Tetapi di zaman modern ini masih ada sebagian masyarakat yang belum percaya terhadap lembaga keuangan seperti perbankan. Hal ini membuat perbankan yang ada berusaha untuk menjadi lembaga keuangan yang dapat dipercaya dimata masyarakat dengan mempromosikan diri semenarik mungkin dan agar terkesan menjadi lembaga keuangan yang dapat dipercaya untuk menyimpan dana, bermanfaat serta mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi sehari – hari terhadap dana yang mereka miliki.

Pada umumnya bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam pemberian kredit atau pinjaman dengan meningkatnya persaingan antar bank yang semakin ketat dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, untuk itu bank harus dapat menciptakan berbagai produk dan jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam

serta berusaha membuat nasabah merasa aman dengan meningkatkan pelayanannya.

Fungsi pertama perbankan Indonesia dalam UU RI no. 10 tahun 1998 tentang perbankan adalah menghimpun dana. Salah satu layanan produk yang digunakan oleh bank adalah sms banking. Sms banking adalah pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan, kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, bentuk transaksi yang dilakukan berbentuk maya, atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank.

Kegiatan utama perbankan meliputi *funding* dan *lending* dimana *funding* yaitu menghimpun dana dan *lending* menyalurkan kembali dana dalam bentuk kredit. Bank memiliki beberapa produk dalam menghimpun dana (*funding*) seperti giro, tabungan, dan Deposito. Serta untuk menyalurkan dana (*lending*) seperti Kredit usaha, Kredit konsumsi, dan Kredit serbaguna. Selain dari kegiatan utama bank (*funding & lending*), bank juga menyediakan berbagai macam jasa untuk membantu keperluan masyarakat serta agar bank dapat meningkatkan *profitabilitasnya*. Jasa – jasa yang terdapat pada bank pada umumnya meliputi L/C (*letter of credit*), Bank Garansi, Inkaso, Kliring, Transfer, *Save deposit box* dan berbagai macam jasa yang disediakan pada masing-masing bank. Adapun jasa - jasa perbankan diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut, berbeda dengan kegiatan menghimpun dana

seperti Tabungan yang biasanya memberikan balas jasa yang dapat menarik masyarakat seperti bunga dan hadiah – hadiah sebagai daya pemikatnya.

Pada setiap bank, antara bank satu dengan bank yang lain memiliki produk unggulan masing – masing, bisa terdapat di funding atau juga lending bank tersebut. Salah satunya, Bank Jatim memiliki beberapa keunggulan salah satunya yaitu pemberian SMS Banking. Layanan SMS Banking Bank Jatim hanya untuk pemilik tabungan Simpeda atau Tabungan siklus yang telah terdaftar di Customer service atau ATM.

SMS banking adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang memungkinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui fitur SMS. Banyak sekali fitur yang ditawarkan oleh SMS banking, salah satu yang paling banyak digunakan adalah layanan cek saldo rekening dan transfer dana.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis sangat tertarik melakukan penelitian di Bank Jatim dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang sedang penulis kerjakan mengenai **”Prosedur Pelayanan SMS Banking bagi nasabah bank Jatim cabang Pare”**.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk mengantisipasi penafsiran yang berbeda, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul dari tugas akhir (TA) ini, maka penulis memberikan definisi secara spesifik dan batasan judul yang diangkat, yakni sebagai berikut

**Mekanisme,** Menurut kamus besar Bahasa Indonesia kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

**Pelaksanaan,** Menurut kamus besar Bahasa Indonesia “pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan, rancangan, dan keputusan “. Jadi dapat disimpulkan yang dimaksud pelaksanaan adalah suatu proses perbuatan dalam melakukan aktivitas serta keputusan

**SMS Banking,** Menurut sumber situs internet saya menemukan pengertian SMS banking adalah pemanfaatan teknologi internet, sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet, sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, bentuk transaksi yang dilakukan pun bersifat maya, atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.

**Pada,** Menurut kamus besar bahasa Indonesia “pada adalah kata depan untuk menunjukkan tempat atau posisi”. Jadi dapat disimpulkan pada adalah kata depan sekaligus penghubung untuk menunjukkan tempat atau posisi.

**Bank Jatim Cabang Pare,** Bank Jatim cabang Pare (dahulu bernama Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur) (Indonesia) adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur. Bank ini didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

**Simpulan judul**, dapat disimpulkan Mekanisme Pelaksanaan SMS Banking sebagai fasilitas tabungan pada Bank Jatim Cabang Pare adalah susunan tatacara bagi para nasabah atau calon nasabah Bank Jatim dalam melakukan perbuatan atau transaksi – transaksi yang terdapat pada produk – produk bank Jatim yang mempermudah dalam pelaksanaannya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Agar penelitian ini sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, maka perlu adanya suatu perumusan masalah yang jelas dan terarah. Adapun rumusan masalah yang ingin peneliti kemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja persyaratan – persyaratan untuk mendapatkan layanan SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare?
2. Apa fungsi dari SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare?
3. Bagaimana prosedur penggunaan sms banking di bank jatim cabang pare ?
4. Bagaimana penggunaan atau pelaksanaan SMS Banking dan layanan transaksi apa saja yang ada dalam format SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare?
5. Apa manfaat dan kegunaan yang diperoleh nasabah dari SMS Banking di bank Jatim Cabang Pare?
6. Apa keunggulan sms banking dari produk – produk atau layanan jasa yang lainnya di Bank Jatim Cabang Pare?
7. Apa saja hambatan dan alternatif dalam melakukan penggunaan SMS Banking di bank Jatim Cabang Pare?

#### **1.4 Tujuan Pengamatan**

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan – persyaratan dalam mendapatkan layanan SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare.
2. Untuk mengetahui fungsi dari SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare.
3. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penggunaan SMS Banking.
4. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai penggunaan atau pelaksanaan layanan SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare.
5. Untuk mengetahui manfaat dan kegunaan yang diperoleh nasabah dalam penggunaan SMS Banking di Bank Jatim Cabang Pare.
6. Untuk mengetahui keunggulan sms banking dari produk – produk atau layanan jasa yang lainnya di Bank Jatim Cabang Pare.
7. Untuk mengetahui hambatan – hambatan dan alternative dalam melakukan penggunaan SMS Banking di bank Jatim Cabang Pare.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis  
yaitu menambah wawasan mengenai prosedur pelayan sms banking secara umum dan pemberian informasi tentang pelayan sms banking di bank Jatim cabang Pare.

## 2 Bagi Bank Jatim Cabang Pare

Sebagai bahan masukan untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan sms banking dan sebagai publikasi mengenai operasional perbankan khususnya dalam pelayanan sms banking bagi nasabah

## 3 Bagi Pembaca

sebagai media informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan sms banking pada bank jatim cabang Gresik dan sebagai sumbangan pemikiran kepada pembaca atau semua pihak

## 4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan mengenai ketentuan – ketentuan baru ( updating) terhadap pelayanan SMS Banking serta menambah koleksi bacaan di STIE Perbanas Surabaya.

### **1.6 Lingkup Penelitian**

Agar bahasannya tidak terlalu luas dan menyimpang dari pokok pembahasan, maka ruang lingkupnya dibatasi pada prosedur pelaksanaan SMS Banking pada bank Jatim cabang Pare. Pembahasan masalah ditekankan pada hal – hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan dalam pembukaan, penutupan, syarat dan ketentuan SMS Banking pada bank Jatim cabang Pare.
2. Keunggulan, fasilitas dan manfaat dari SMS Banking.
3. Hambatan dan alternatif SMS Banking pada bank Jatim cabang Pare.

### **prosedur pengumpulan data**

dalam mendapatkan data – data dan informasi dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis menggunakan dua metode penelitian. Dua metode penelitian untuk mendapatkan keperluan data dan informasi Tugas Akhir ini adalah :

1. Library research (penelitian pustaka)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi dan data dari buku – buku mengenai SMS Banking,serta perpustakaan maupun dari luar perpustakaan yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir yang penulis pilih.

2. Field research (penelitian lapangan)

Yaitu pengumpulan data dengan cara meneliti langsung ke bank . Pada metode ini penulis melakukan wawancara dengan para staf mengenai prosedur pelaksanaan SMS Banking pada bank tersebut.

### **1.7 Sistematika penulisan laporan penelitian**

Penyusunan laporan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab dimana antar bagian yang satu dengan bagian yang lainnya saling berhubungan. Adapun sistematika dan uraian penyusunan laporan penelitian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah,tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup metode penelitian,dan sistematika penyusunan laporan penelitian

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian tentang pengertian dan fungsi bank, tujuan dan usaha bank serta mengenai pengertian, tujuan, manfaat, dan prosedur pelayanan sms banking.

## **BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang sejarah berdirinya bank Jatim cabang Gresik, struktur organisasi, macam-macam produk serta jasa yang ditawarkan oleh bank Jatim cabang Pare.

## **BAB IV PEMBAHASAN MASALAH**

Bab ini berisi uraian tentang berbagai masalah yang timbul antara lain: pengertian sms banking prosedur pelayanannya, persyaratan dan ketentuan umum SMS Banking .

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan serta beberapa saran yang membangun, baik bagi pihak bank maupun bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam pembahasan masalah in