

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di negara maju saat ini, bank ialah lembaga yang strategis dan memiliki peran sangat penting dalam perkembangan perekonomian negara. Pada negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanyalah sebatas pada penyimpanan dan penyaluran dana saja, namun terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut. Pada dasarnya bank mempunyai peran penting dalam dua sisi, yaitu dalam menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana (surplus unit), dan menyalurkan kembali dana tersebut secara langsung kepada masyarakat yang sedang membutuhkan dana (defisit unit) dalam memenuhi kebutuhannya, bank juga disebut sebagai “*Financial Depository Institution*”.

Dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank ialah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam tujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lembaga Perbankan yaitu suatu lembaga yang bergantung terhadap kepercayaan yang didapat dari masyarakat. Maka dari itu, tanpa adanya suatu kepercayaan dari masyarakat, bank tidak akan mampu menjalankan usahanya dengan baik. Produk perbankan dalam menyalurkan dana berupa simpanan dan pinjaman. Pada produk simpanan bank terbagi menjadi tiga jenis yaitu tabungan, deposito, dan giro.

Semakin pesatnya persaingan yang terjadi antar bank dalam kegiatan menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut melalui kredit. Persaingan adalah salah satu hal yang menjadi perhatian khusus bagi setiap bank dalam menentukan strategi untuk menghadapi persaingan tersebut terutama dalam pelayanan yang diberikan suatu bank. Maka dari itu, bank harus berusaha melakukan peningkatan terhadap pelayanan, agar bank mampu memberikan kebutuhan ataupun keinginan nasabah yang sesuai dengan selera atau harapan nasabah sehingga pelayanan akan dapat disesuaikan.

Maka sangat penting bagi bank untuk melakukan mutu pelayanan sebagai usaha menghimpun dana pihak ketiga, agar nantinya bank dapat fokus kepada nasabah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan supaya bisa mencapai sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah. Setiap bank selalu memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada pada bank dan etika pada saat melayani nasabah. Walaupun bank melakukan promosi yang menarik dengan secara besar-besaran tetapi, tanpa adanya dukungan dari pelayanan yang baik dari bank maka hasil yang diinginkan nantinya pun tidak akan mendapatkan hasil yang sangat maksimal atau bisa dikatakan tidak tepat pada sasaran. Setiap bank memiliki standar/pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok demi pencapaian tujuan bagi suatu bank. Dibawah ini terdapat data laporan mengenai jumlah produk simpanan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bekasi selama 2 tahun dari 2018-2019.

Tabel 1. Jumlah Produk Simpanan Pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Bekasi

Jenis Simpanan	Tahun 2018 (Rp-juta)	Tahun 2019 (Rp-juta)	Kenaikan
			(Penurunan) 2018-2019 (%)
Tabungan	3.526.393	4.152.815	17,76%
Giro	4.376.126	4.007.722	-8,42%
Deposito	14.440.156	13.699.901	-5,13%
Jumlah Dana Simpanan	22.342.676	21.860.438	-2,16%

Sumber : Bank BTN Kantor Cabang Syariah Bekasi

Berdasarkan data yang telah didapat dari Bank BTN Kantor Cabang Syariah Bekasi mengenai jumlah produk simpanan selama 2 tahun yang dihitung dari tahun 2018-2019 dan dapat disimpulkan dari tabel tersebut bahwa pada tahun 2019 jumlah produk Tabungan mengalami kenaikan sebesar 17,76%. Dari kenaikan produk simpanan Tabungan bank tersebut bisa disimpulkan bahwa adanya peningkatan yang terjadi dan pastinya nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh bank. Dari pelayanan yang baik itulah nasabah akan

merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan bank tersebut. Sedangkan produk giro dan deposito mengalami penurunan di tahun 2019 untuk produk giro sebesar -8,42% dan deposito sebesar -5,13%. Saat terjadinya penurunan pada produk giro dan deposito berarti masyarakat belum mengenal produk yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Bekasi ataupun pemasaran yang dilakukan oleh *Marketing Funding* belum terlalu maksimal.

Dengan demikian, Bank BTN KCS Bekasi juga harus bisa memperhatikan dan selalu memberikan peningkatan dalam hal mutu pelayanan sebagai usaha menghimpun dana pihak ketiga, sehingga kedepannya akan bisa berjalan dengan baik dan dapat bersaing dengan bank-bank lainnya dan memberikan nilai yang lebih kepada nasabahnya. Berdasarkan dari penjelasan yang sudah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat laporan Tugas Akhir dengan judul **“Mutu Pelayanan Sebagai Usaha Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bekasi”**.

I.2 Tujuan

Dalam melakukan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti memiliki tujuan agar penulisan ini dapat terarah serta tepat sasaran. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Bekasi sebagai usaha menghimpun dana pihak ketiganya dan tujuan selanjutnya dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar ahli madya pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

I.3 Manfaat

Penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis,

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta membandingkan hal-hal yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek langsung di lapangan.

2. Bagi Pembaca,

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan sebagai usaha menghimpun dana bank.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Perbankan,

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian lebih lanjut bagi bank agar menjadi Lembaga keuangan yang senantiasa berkembang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan.

2. Bagi Pemerintah atau Regulator,

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi apabila nantinya akan mengeluarkan kebijakan baru terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari jumlah produk simpanan selama 2 tahun yang terhitung dari tahun 2018-2019 di Bank BTN Kantor Cabang Syariah mengalami kenaikan yang terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah produk Tabungan Syariah mengalami kenaikan sebesar 17,76%. Sedangkan produk giro dan deposito Syariah mengalami penurunan di tahun 2019 dimana giro Syariah sebesar -8,42% dan deposito Syariah sebesar -5,13%. Produk tabungan Syariah paling banyak digunakan karena, tabungan dipergunakan untuk kebutuhan sehari-hari dalam melakukan transaksi keuangan ataupun untuk menabung yang nantinya akan memberikan kemudahan dimasa mendatang. Untuk lebih jelasnya, tabungan itu ialah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan kapan dan dimana saja tetapi harus dengan ketentuan yang telah disepakati antara pihak bank dengan nasabahnya.

Berdasarkan hasil dari data tersebut, dapat dijelaskan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Syariah Bekasi masih harus meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat, Walaupun dari data

tersebut menyatakan masih ada yang menggunakan produk tabungan, giro dan deposito. Agar kedepannya dari 3 produk simpanan tersebut akan mengalami kenaikan lagi yang perlu dilakukan Bank adalah meningkatkan mutu pelayanan. Sehingga nasabah akan merasa puas dan kedepannya bank akan bisa berjalan dengan baik serta bisa bersaing dengan bank-bank lainnya. Sangatlah penting bagi suatu bank untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada pada bank dan etika pada saat melayani nasabah. Walaupun bank melakukan promosi yang menarik dengan secara besar-besaran tetapi, tanpa adanya dukungan dari pelayanan yang baik dari bank maka hasil yang diinginkan nantinya pun tidak akan mendapatkan hasil yang sangat maksimal atau bisa dikatakan tidak tepat pada sasaran.