

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang bergerak mengelola jasa manajemen keuangan masyarakat. Kecepatan, kemudahan, dan keamanan merupakan salah satu bentuk layanan yang harus mampu diberikan oleh lembaga perbankan kepada para nasabahnya. Lemahnya ekonomi yang diakibatkan oleh krisis ekonomi dan krisis moneter, mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan kebijakan praktis dan strategi dalam memperbaiki kondisi di bidang ekonomi (Kasmir, 2014).

Lembaga keuangan menyediakan berbagai jasa keuangan bahkan dinegara maju sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali transaksi ,bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Dalam kehidupan perekonomian bank memegang peranan yang sangat penting sebagai lembaga keuangan. Kegiatan-kegiatan dunia usaha, baik di sektor pertanian, perindustrian, perdagangan, dan jasa secara umum tidak bisa dilepaskan dari peranan jasa bank atau dunia perbankan ini. Berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, fungsi utama perbankan ini adalah sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana masyarakat.

Untuk terlaksananya pembangunan di bidang ekonomi, perlu tersedia faktor-faktor produksi, seperti faktor alam, tenaga kerja, skill, dan modal. Pembangunan ini dapat berhasil bila di dukung oleh sumber dana yang memadai atau yang mampu membiayai pembangunan tersebut.

Sumber dana ini dapat di himpun dari masyarakat, berupa tabungan yang nantinya akan disalurkan pada masyarakat dalam bentuk kredit melalui bank.

Menurut Kasmir (2014), bank sebagai lembaga keuangan mempunyai fungsi perantara dalam penghimpun dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut. kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam aktivitasnya menyalurkan kredit, bank harus mempertimbangkan berbagai hal agar kredit yang disalurkan tersebut seperti tagahan kembali tepat waktunya. Untuk itu, bank sebelum menyalurkan kredit pada nasabahnya harus mengetahui betul kondisi peminjam, harta bendanya, dan kemampuannya untuk membayar kembali kredit yang diterima

Kasmir (2014), ada 2 jenis kepercayaan yang melekat pada usaha bank, yaitu kepercayaan dari masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank dan kepercayaan dari bank kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank. Untuk itu, bank harus memperhatikan kesanggupan dan kemampuan debitur untuk melunasi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah di sepakati.

Untuk menjaga kegiatan perkreditan berjalan sesuai dengan rencana pengelolaan, pengawasan, dan pengendalian kredit yang sebaik mungkin, agar tujuan bank tercapai serta hubungan bank dengan nasbah dapat terpelihara dengan baik.

Sejak tahun 1983, bisnis perbankan berkembang dengan adanya berbagai macam deregulasi pemerintahan, dimana berlakunya liberalisasi tingkat bunga dan pagu kredit. Deregulasi ini berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap financial market pada akhirnya mendorong perbankan kearah kompetisi yang efisien dan sehat.

Tabungan merupakan sumber dana bagi Bank, maka harus dilakukan upaya untuk tetap menjaga perkembangan, supaya tetap sehat maka aktivitas promosi yang harus dilakukan oleh bank. Karena dengan melakukan aktivitas promosi bank bisa menjaga kestabilan sumber dana

dan menjaga pertumbuhan ekonomi. Hal ini penting untuk meraih kesuksesan suatu produk dari masyarakat. Aktivitas promosi yang dilakukan akan lebih bermanfaat dalam peluncuran sebuah produk. Suatu produk yang hebat sulit berkembang jika tidak dilakukan dengan aktivitas promosi yang gencar. Banyak Bank yang berlomba menawarkan untuk merebut konsumen dengan beragam cara.

Perkembangan Bank BTN sebagai salah satu institusi finansial yang terbesar di Indonesia dan didukung oleh lebih dari 50 tahun pengalaman. Bank BTN terus berupaya menjadi bank yang dapat mewujudkan keinginan nasabah dalam kredit perumahan. Bank BTN telah dipercaya oleh pemerintah sebagai penyaluran kredit perumahan sejak 1974, dan telah berdiri sebagai perseroan sejak 1897.

Bank Tabungan Negara merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, yang salah satu tujuannya adalah meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha dan memberikeseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai (PT. Bank Tabungan Negara, 2017).

Sejalan dengan visi Bank BTN untuk menjadi bank terkemuka dalam pembiayaan perumahan, maka pembagian bidang usaha dibagi menjadi KPR & perbankan konsumen, perumahan & perbankan komersial, serta perbankan syariah untuk memberikan pilihan lebih luas dalam melayani nasabah selain bidang pembiayaan perumahan yang sudah merupakan komitmen awal perusahaan.

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih mengenai masalah perkreditan, terutama tentang pengelolaan serta penyaluran kredit yang akan penulis paparkan dalam bentuk sebuah laporan kerja praktek dengan judul “**penerapan**

penyempurnaan kualitas jasa dalam memahami minat menabung nasabah bank BTN cabang Bukittinggi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul diatas penulis ingin membahas masalah tentang sistem pengelolaan kredit di Bank BTN Bukittinggi yaitu, “Bagaimana Penerapan Penyempurnaan Kualitas Jasa dalam Memahami Minat Menabung Nasabah di Bank BTN Cabang Bukittinggi.

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan penyempurnaan kualitas jasa dalam memahami minat menabung nasabah di Bank BTN Cabang Bukittinggi.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah informasi kepada pembaca untuk ilmu pengetahuantentang kualitas jasa dan dapat melakukan penelitan dengan baik sehingga dapat merasakan manfaatnya.

1.5 Metode Penelitian

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian. Metode observasi bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

Terdapat dua jenis metode observasi : Pertama, observasi partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti. kedua, observasi non partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.

1.6 Ruang lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang Penerapan Penyempurnaan Kualitas Jasa dalam Memahami Minat Menabung Nasabah Pada Bank Tabungan Negara.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini akan penulis lakukan pada Bank Tabungan Negara Cabang Bukittinggi. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari kerja mulai pada bulan 18 Desember s/d 15 Februari.

1.8 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan tugas akhir ini :

BAB I : Pendahuluan.

Merupakan garis besar dari tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup pembahasan, *tempat* dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori.

Pada bab ini penulis akan membahas antara lain pengertian bank, konsep pemasaran jasa ,penyempurnaan kualitas jasa dan minat menabung pada bank BTN.

BAB III : Gambaran Umum Perusahaan.



Akan membahas gambaran umum Bank BTN Cabang Bukittinggi yaitu tentang sejarah berdirinya bank, struktur organisasi bank, tujuan dan ruang lingkup kegiatan BankBTN Bukittinggi.

BAB IV:penerapan penyempurnaan kualitas jasa dalam memahami minat menabung nasabah Bank BTN cabang bukittinggi

Pada bab ini akan membahas tentang penyempurnaan kualitas jasa dan minat menabung nasabah pada bank BTN

BAB V: Kesimpulan dan Saran.

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang didasarkan pada pemahaman teori serta membandingkan dengan apa yang telah diterapkan oleh Bank BTN Bukittinggi.



