

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Kegiatan usaha dari suatu bank adalah penghimpun dana dan penyalur dana.

Adapun berbagai usaha yang dilakukan oleh bank dalam upaya menghimpun dana masyarakat antara lain dengan menerima simpanan dalam bentuk tabungan, giro, deposito atau dalam bentuk lainnya. Dari beberapa jenis simpanan tersebut, tabungan merupakan simpanan yang cukup banyak diminati nasabah. 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. Jenis tabungan yang di tawarkan juga bermacam-macam, mulai dari tabungan khusus anak sampai dengan tabungan yang diperuntukan untuk masyarakat umum

Berdasarkan situs resmi Bank Tabungan Negara (BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, *Bank* adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, deposito, dan giro serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Tingkat pertumbuhan kelahiran di Indonesia kini semakin meningkat, dengan demikian kebutuhan ekonomi masyarakat juga semakin meningkat. Kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat ini dapat diminimalkan dengan cara memiliki simpanan dana untuk masa depan yang dapat menjamin kelangsungan pendidikan anak. Para orang tua kini sudah mulai memikirkan kelangsungan masa depan pendidikan putra-putri nya untuk jangka panjang dengan mengenalkan

anak-anak pada produk tabungan di bank. Oleh karena itu, bank terus berinovasi untuk memberikan produk-produk yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabahnya, kesadaran menabung di bank kini mulai di tumbuhkan pada anak-anak dengan tujuan untuk menghimpun lebih banyak dana dari pihak ketiga atau masyarakat berupa tabungan untuk anak-anak. BTN dengan salah satu produknya, Tabungan BTN *Junior* adalah tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak-anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung sampai dengan usia 12 Tahun. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama untuk anak-anak maka Bank BTN Surabaya mengembangkan produk tabungan yang di peruntukan untuk anak – anak yang belum berpenghasilan sehingga biaya administrasi bulanan yang ditiadakan.

Bank menawarkan keamanan, kemudahan, dan tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut dengan *Customer Service*.

Oleh karena itu peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi; pemberian informasi serta pelayanan, memperkenalkan, menawarkan produk dan jasa.

Mengingat pentingnya, cara maupun upaya-upaya yang harus dikelola Bank BTN dengan baik agar dapat meningkatkan penjualan, menciptakan laba, dan keuntungan bagi perusahaan, nasabah dan calon nasabah terhadap produk tabungan BTN *Junior* maka penyusun tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul **Pemberdayaan Produk Tabungan *Junior* Pada Bank BTN KC Surabaya Dalam Meningkatkan Tabungan BTN *Junior*.**

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah :

Bagaimana cara Bank BTN KC Surabaya dalam meningkatkan produk tabungan *BTN Junior*?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari dilaksanakannya laporan tugas akhir adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui cara Bank BTN KCU Surabaya dalam meningkatkan produk tabungan *BTN Junior*.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang diperoleh dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengetahuan secara jelas cara Bank BTN KC Surabaya dalam meningkatkan produk tabungan *BTN Junior*.
2. Mendapatkan pengetahuan mengenai persyaratan dan prosedur produk tabungan *BTN Junior* pada Bank BTN KC Surabaya.

1.4.2 Bagi Universitas Airlangga

1. Dapat dijadikan media untuk melakukan proses penulisan terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan-tahapan dan penulisan karya tulis yang baik.
2. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa-mahasiswa yang memprogram Tugas Akhir.

1.4.3 Bagi Bank BTN Kantor Cabang Surabaya

1. Dapat dijadikan sebagai salah satu media *direct selling* produk dan jasa yang dimiliki.
2. Dapat dijadikan media kerjasama antar Bank BTN KCU Surabaya dengan Universitas Airlangga Surabaya.

3. Dapat digunakan sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Bank BTN KCU Surabaya dan untuk kemajuan dalam hal positif baik intern maupun ekstern dimasa yang akan datang.

1.4.4 Bagi Pembaca

Dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan wacana pengetahuan mengenai cara Bank BTN kantor cabang Surabaya dalam meningkatkan produk tabungan BTN *Junior*.

1.5 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Surabaya, selama 3 (tiga) minggu, dimulai pada tanggal 15 Januari 2015 - 06 Februari 2015.

