**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanngal 10 November 1998 yang dimaksud dengan BANK adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakta dalam bentuk Kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.”

Produk bank yaitu berupa simpanan, pinjaman dan jasa atau layanan. Produk simpanan pada prinsipnya dibagi menjadi tiga jenis yaitu: tabungan, deposito dan giro. Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu. Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dilakukan dengan menggunakan Cek atau Bilyet giro sarana perintah pembayaran dengan cara pemindah bukuan.

Simpanan yang terdapat di PT. BPR Rama Ganda Pusat adalah simpanan berupa tabungan dan deposito berjangka. Ada 4 jenis tabungan yang ditawarkan oleh BPR Rama Ganda yaitu: Tabunganku, Ganda plus, Ganda, Tadesga sedangkan deposito dengan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan,6 bulan dan 12 bulan. Tabungan merupakan simpanan yang popular dikalangan masyarakat umum .Menurut undang-undang No 10 tahun 1998 tentang perbankan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Simpanan tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana.

Simpanan menurut kasmir dalam bukunya manajemen perbankan, menyatakan bahwa. “simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat untuk dititipkan di bank, dana tersebut kemudian dikelola oleh bank dalam bentuk simpanan, seperti rekening giro, tabungan dan deposito untuk kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.”

Pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi bank. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan bank kepada masyarakat diharapkan mampu meningkatkan pendapatan bank.

Munculnya bank-bank baru mengharuskan setiap bank untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan nasabah, baik dari segi produk maupun jasa. Maka PT. BPR Rama Ganda berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan service Excellence dan teller yang ditawarkan BPR Rama Ganda harus memiliki ciri khas yang dapat selalu diingat nasabah.

Setiap bank memiliki produk dan jasa yang ditawarkan kian mirip, sehinga yang dapat membedakan adalah pelayanan yang diterima oleh nasabah. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPR Rama Ganda yaitu bentuk pelayanan secara Ramah, Adil, Cepat, Tepat, dan dengan Etika yang baik sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan.dan apabila sudah mengenal nasabahnya dengan baiik usahakan sebut dengan namanya sehingga nasabah akan merasa dihormati dan dihargai kebaradaannya dibank tersebut.

Apabila bank tidak dilandasi dengan pelayanan dan Etika yang baik maka akan menimbulkan pesaingan yang tidak sehat antara sesama bank. Maka dari itu di PT. BPR Rama Ganda Penting sekali bank memberikan kepuasan kepada nasabah yang meliputi fasilitas Fisik, perlengkapan pengawai dan sarana komunikasi yang ada pada bank. Maka dari itu dibutuhkan Etika dalam melayani nasabah. Walaupun bank telah melakukan promosi besar-besaran namun tanpa adanya pelayanan Etika yang baik maka hasil yang inginkan tidak akan maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dalam penyusunan tugas akhir ini maka penulis mengambil dengan judul “TINJAUAN PELAYANAN DALAM UPAYA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN) PADA PT BPR RAMA GANDA KANTOR PUSAT BOGOR”.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis ingin mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Sistem Pelayanan Yang Dilakukan PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor Guna Meningkatkan Pelayanan ?
2. Langkah-langkah Apa Saja Yang Dilakukan BPR Dalam Menghimpun Dana Pada PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor ?
3. Kendala-kendala Dalam Pelayanan Menghimpun Dana Pada PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor dan Bagaimana Solusinya ?
   1. **Maksud dan Tujuan penyusunan Tugas Akhir**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka maksud dan tujuan dari pembuatan laporan kerja praktek ini adalah sebagaai berikut :

Dalam melakukan penulisan ini tentulah memiliki tijauan praktek kerja agar dapat terarah dan tepat sasaran. Tujuannya untuk mengetahui seberapa puas nasabah menggunakan produk bank pada PT. BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor, kendala dalam pelayanan yang diberikan, dan meninggkatkan pelayanan perbankan untuk menarik minat nasabah terhadap produk bank (tabungan).

* 1. **Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek**

penulis melaksanakan kerja praktek pada PT. Bank BPR Rama Ganda Pusat yang berlokasi di Jl.Raya Gunung Batu No.53,Bogor. Kegiatan kerja praktek penulis di mulai tanggal 13 Mei 2019 sampai dengan 28 juni 2019. Dan melaksanankan kerja praktek dari mulai masuk pukul 08:00 sampai dengan jam pulang pukul 16:00. Kegiatan ini berlangsung selama lima hari dalam seminggu yaitu dari mulai hari senin sampai hari jumat.