

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Bank sebagai lembaga intermediasi memiliki fungsi sebagai perantara keuangan. Dalam peranannya tersebut, terdapat hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada dua unsur yang terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Bank hanya akan dapat melakukan kegiatan dan mengembangkan usahanya, apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya dalam produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan tersebut, bank dapat menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

Dalam menjaga kepercayaan nasabah, bank tidak hanya menyediakan simpanan dan pinjaman bagi nasabahnya namun, bank juga mulai memperkuat sistem teknologi informasi dan digitalnya. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, semakin beragam pula teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional internal perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi yang akan membuat bank lebih dikenal oleh masyarakat luas. Apalagi untuk saat ini, dalam dunia perbankan semua produk yang ditawarkan kepada

nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.

Dalam hal ini sebagai salah satu contohnya yaitu PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata yang memiliki tujuan seperti bank-bank pada umumnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dan memberikan jasa-jasa perbankan lainnya dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

Salah satu kegiatan penghimpunan dana dalam bank yaitu produk simpanan/tabungan. Dengan diadakannya tabungan diharapkan dapat menumbuhkan sikap gemar menabung dan menciptakan pola hidup hemat di masyarakat.

Kesadaran menabung di bank kini ditopang dengan kemudahan pembukaan rekening nya dengan cara menggunakan *e-Form*. *E-Form* adalah aplikasi pembukaan rekening secara elektronik yang merupakan layanan PT. Bank "X" untuk mempermudah nasabah/calon nasabah melakukan pengisian formulir secara *online* sebelum datang ke kantor cabang untuk proses pembukaan rekening. *E-Form* sendiri dapat meningkatkan pelayanan nasabah maka PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata terus melakukan pengembangan untuk meningkatkan kenyamanan dan mutu pelayanan bagi nasabahnya dengan melakukan pengembangan pengaplikasian *e-Form*.

Dari banyaknya produk tabungan yang ditawarkan oleh PT. Bank "X", penulis tertarik untuk meninjau produk tabungan bisnis yang pembukaan rekening nya

melalui *e-Form*. Menurut penulis pembukaan rekening melalui *e-Form* adalah salah satu penerapan teknologi yang menarik dan memudahkan bagi nasabah/calon nasabah dalam mengisi formulir secara *online*.

Berdasarkan uraian diatas, pada kesempatan ini penulis sebagai mahasiswa Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi ingin menuangkan hasil praktik kerja dalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul **“PROSEDUR PEMBUKAAN TABUNGAN BISNIS MELALUI *E-FORM* PADA PT. BANK “X” TBK. KANTOR CABANG TASIKMALAYA OTTO ISKANDARDINATA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apa Syarat dan Ketentuan *E-Form* pada PT. Bank ”X” Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.
2. Apa Syarat Umum Pembukaan Rekening Tabungan Bisnis Melalui *E-Form* pada PT. Bank ”X” Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.
3. Bagaimana Prosedur Pembukaan Tabungan Bisnis Melalui *E-Form* pada PT. Bank ”X” Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.
4. Apa saja Hambatan dan Penyelesaian pada Proses Pembukaan Rekening Tabungan Bisnis Melalui *E-Form* pada PT. Bank ”X” Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Sejalan dengan identifikasi masalah sebelumnya, tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Syarat dan Ketentuan *E-Form* pada PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.
2. Syarat Umum Pembukaan Rekening Tabungan Bisnis Melalui *E-Form* pada PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.
3. Prosedur Pembukaan Tabungan Bisnis Melalui *E-Form* pada PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.
4. Hambatan dan Penyelesaian pada Proses Pembukaan Rekening Tabungan Bisnis Melalui *E-Form* pada PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Hasil dari Praktik Kerja ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

Dari hasil praktik kerja ini dapat dijadikan sarana untuk menambah wawasan, memperluas ilmu pengetahuan, serta dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah diterima dalam perkuliahan dengan terjun langsung dalam dunia kerja perbankan.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Praktik kerja ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan bagi bahan kajian Tugas Akhir di masa yang akan datang dan juga sebagai acuan dalam penyusunan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.

3. Bagi PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata.

Bagi PT. Bank "X" Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata dengan adanya praktik kerja ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam melaksanakan setiap kegiatan perbankan.

1.5 Metode Praktik Kerja

Dalam mencapai sasaran praktik kerja untuk penyusunan laporan Tugas Akhir. Penulis menggunakan metode antara lain dengan melakukan wawancara mendalam secara umum untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan tatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai.

Untuk mencapai harapan penulis, maka penulis menggunakan beberapa metode diantaranya yaitu :

1. Wawancara Mendalam (*depth interview*)

Menurut Asfi (2017:69) "Wawancara mendalam (*depth interview*) adalah interaksi/pembicaraan yang terjadi antara satu orang pewawancara dengan satu orang informan".

2. Observasi Partisipasi (*participatory observation*)

Menurut Sudaryono (2019:226) “Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku, tindakan manusia, dan fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja, dan penggunaan responden kecil. Dalam observasi partisipasi (*participatory observation*) pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, pengamat ikut sebagai peserta rapat atau peserta pelatihan”.

3. Studi Pustaka

Menurut Widodo (2017:75) “Studi pustaka merupakan kegiatan mempelajari, mendalami dan mengutip teori – teori atau konsep – konsep dari sejumlah *literature* baik buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau variabel penelitian”.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

1.6.1 Lokasi Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. Bank “X” Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Otto Iskandardinata yang beralamat di Jl. Otto Iskandardinata No.26, Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113.

1.6.2 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 03 Februari 2020 sampai dengan tanggal 13 Maret 2020.

