BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan adalah kekuatan untuk pertumbuhan ekonomi dan bisnis suatu negara, bahkan aktivitas dan keberadaan sektor perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara. Bagi mereka yang tinggal di negara maju, bank diperlukan sebagai tempat untuk transfer keuangan. Bank adalah mitra untuk semua kebutuhan keuangan mereka. Bank juga digunakan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi berkaitan dengan keuangan, misalnya dari mana mendapatkan uang, melakukan investasi, mengirim uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan dan lain-lain.

Salah satu yang paling mendukung pembangunan perekonomian Indonesia adalah munculnya lembaga keuangan, yang mana lembaga keuangan tidak akan melepaskan diri dari sektor keuangan. Sebagai yang kita ketahui bahwa kegiatan industri perbankan dapat dinyatakan secara sederhana yaitu sebagai tempat untuk memenuhi segala kebutuhan para nasabahnya, baik nasabah yang kelebihan dana (penyimpanan) maupun yang kekurangan dana (pembiayaan).

Tabungan adalah simpanan dari masyarakat atau pihak lain yang penarikan hanya dapat dilakukan dalam kondisi tertentu yang disepakati, tetapi tidak dengan cek, bilyet giro atau di persamakan dengan itu.

Dalam setiap siklus kehidupan, mulai dari lahir, pendidikan, karir dan upaya sampai dengan memilih pasangan memerlukan perencanaan keuangan yang baik dan tepat. Setiap siklus hidup memiliki beberapa masalah dan risiko kehidupan

yang dihadapi oleh semua orang di dunia, termasuk penyakit, kecelakaan bahkan sampai meninggal dunia.

Tabungan dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan. Dengan menabung juga akan membantu keluarga dalam hal finansial, apabila telah meninggal dunia, maka dengan tabungan tersebut keluarga (ahli waris) dapat menggunakannya. Ahli waris adalah orang yang akan mewarisi, yang mempunyai hubungan dengan muwaris (orang yang mewariskan, baik hubungan itu karena hubungan kekeluargaan atau perkawinan).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya merupakan salah satu lembaga keuangan yang berada di Tasikmalaya. Salah satu produk yang ditawarkan yaitu penghimpun dana. Produk tabungan Bank Negara Indonesia merupakan penghimpun dana dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan selama jam operasional Bank Negara Indonesia.

Setiap nasabah yang menabung di Bank Negara Indonesia baik dalam kategori nasabah loyal maupun tidak loyal meskipun telah meninggal dunia saldo nominal yang ada dalam tabungannya tidak akan hilang. Maka itu akan sedikit membantu perekonomian keluarga yang ditinggalkan (ahli waris) untuk melanjutkan hidup, karena tidak semua manusia memiliki perekonomian yang baik. Namun yang menjadi masalah yaitu ahli waris yang ditetapkan oleh nasabah pada saat mengisi formulir tabungan belum sepenuhnya tahu bahkan belum tahu bagaimana prosedur pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai topik ini di antaranya: Nurhaliza (2019) menjelaskan hasil penelitiannya bahwa apabila nasabah yang telah meninggal dunia tidak meninggalkan ahli waris, maka PT Bank Aceh Syariah akan menyerahkan uang tabungan tersebut ke Baitul Mal dan jika nasabah tidak memiliki ahli waris lalu sebelumnya nasabah telah membuat surat kuasa yang menyatakan bahwa ia mewasiatkan kepada orang lain, maka yang diberi wasiat tersebut dapat mengambil tabungan nasabah tersebut dan pada PT Bank Aceh Syariah tidak dikenakan biaya administrasi untuk pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia. Selanjutnya penelitian Yushida (2015) menjelaskan bahwa penutupan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 50.000,-.

Berdasarkan fenomena yang sudah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana penyelesaian pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sehingga menjadi latar belakang penulis untuk mengadakan penelitian yang berjudul: **“PROSEDUR PENGAMBILAN TABUNGAN NASABAH YANG SUDAH MENINGGAL DUNIA OLEH AHLI WARIS PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS SUTISNA SENJAYA KOTA TASIKMALAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa syarat-syarat dalam pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
2. Bagaimana prosedur dalam pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
3. Apa hambatan yang dihadapi dalam pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
4. Bagaimana penyelesaian atas hambatan yang dihadapi dalam pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang diselenggarakan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya adalah untuk mengetahui:

1. Syarat-syarat pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya
2. Prosedur pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

3. Hambatan yang dihadapi dalam pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya
4. Penyelesaian atas hambatan yang dihadapi dalam pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan dan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna yaitu:

1. Memberikan pengetahuan dan pemahaman baru bagi masyarakat yang belum mengetahui bagaimana prosedur pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris.
2. Untuk pengembangan keilmuan terutama tentang prosedur pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris.

1.4.2 Aspek Praktis

1. Bagi Penulis

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini dapat menambah wawasan dan kemampuan praktis dalam dunia kerja serta pengembangan kepribadian untuk

bersikap profesional. Khususnya mengetahui lebih dalam bagaimana prosedur pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Selain itu dapat terjalin kerjasama yang berkesinambungan sehingga memiliki kesempatan untuk bekerja di perusahaan tempat penelitian.

2. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diunakan sebagai informasi bagi nasabah jika ingin mengambil tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli warisnya.

3. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menjungjung perkuliahan.

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan khususnya PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sutisna Senjaya Tasikmalaya dalam menjalankan prosedur pengambilan tabungan nasabah yang sudah meninggal dunia oleh ahli waris untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan yang lebih baik lagi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lembaga keuangan atau perusahaan yang dijadikan untuk melaksanakan kegiatan penelitian yaitu di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kator Kas Sutisna Sejaya Tasikmalaya uang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya, Empangsari, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya.

Waktu yang dibutuhkan penulis untuk pengerjaan Tugas Akhir ini adalah selama kurang lebih 3 (tiga) bulai dimulai pada Februari hingga Mei 2022.

Berikut adalah *rundown* pada penyusunan laporan Tugas Akhir yang dilakukan penulis secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel matriks berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing	■																			
2	Konsultasi awal menyusun rencana kegiatan		■	■																	
3	Proses bimbingan Tugas Akhir (Bab I-III)																				
4	Pengumpulan data penelitian: wawancara	■																			
5	Pengolahan data penelitian					■	■			■				■							
6	Revisi tugas akhir (Bab I-V) dan persetujuan revisi													■							
7	Ujian Tugas Akhir																	■			
8	Revisi pasca ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir																		■	■	■