

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan secara umum digambarkan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan terhadap keinginan atau kebutuhan pelanggan agar terpenuhi (Indrasari, 2019). Menurut (Marande, 2020), pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok berlandaskan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha dalam membantu menyiapkan atau mengurus keperluan atau kebutuhan orang lain. Jadi, pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi atau membantu kebutuhan orang lain guna mencapai kepuasan.

Bank secara umum merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan melakukan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pada Laporan Praktik Kerja Lapangan ini sektor bank yang akan digunakan adalah Bank Perkreditan Rakyat. Menurut Undang-undang tentang Perbankan No. 10 tahun 1998, Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat merupakan salah satu jenis bank yang melakukan pelayanan

terhadap pengusaha mikro, kecil, dan menengah. Jadi menurut peraturan undang-undang di atas Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank yang melayani penghimpunan dana dan kredit tetapi tidak melakukan jasa lalu lintas pembayaran.

Menurut Undang-undang tentang Perbankan No. 10 tahun 1998, Bank Perkreditan Rakyat memiliki tugas untuk menghimpun dana masyarakat berbentuk tabungan dan deposito, memberikan kredit, menyediakan penempatan dana dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan sesuai ketentuan Bank Indonesia, dan menempatkan dananya berbentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain. Berdasarkan tugas Bank Perkreditan Rakyat tersebut pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa penempatan dana melalui tabungan dan deposito dan pemberian kredit. Tugas Bank Perkreditan Rakyat tentunya lebih sederhana apabila dibandingkan dengan bank konvensional yang menyediakan fasilitas penempatan dana nasabah berupa surat berharga, menyediakan tempat penyimpanan barang berharga dan surat berharga, dan melakukan pemindahan uang untuk kepentingan sendiri dan nasabah.

Bunga yang dihasilkan dari tabungan merupakan objek pajak. Dalam PPh pasal 4 ayat 2 tarif pajak atas bunga deposito dan tabungan sebesar 20% dari jumlah bruto bunga. Tarif pajak sebesar 20% tidak dikenakan kepada semua nasabah yang memiliki rekening tabungan dan deposito pada bank. Nasabah yang memiliki saldo lebih dari Rp 7.500.000 pada satu rekening baru akan dikenakan tarif pajak sebesar 20% pada bunga dari tabungan atau deposito tersebut.

Menurut Undang-undang tentang Perbankan No. 10 tahun 1998, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, namun penarikan tidak bisa dilakukan dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya. Dalam memilih tempat untuk melakukan aktivitas menabung perlu mengetahui dengan benar tempat kita menabung. Tempat menabung juga sebagai jaminan keamanan dari uang yang kita tabungkan. Dalam rangka penjaminan nabungan nasabah terdapat Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) menjamin Rp 2 miliar untuk setiap tabungan nasabah pada bank, baik Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat. Apabila bank tempat nasabah menabung mengalami likuiditas dan tabungan nasabah tersebut melebihi nominal yang dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), maka sisa dari Rp 2 miliar yang dimiliki nasabah tersebut akan diselesaikan tim likuidasi berdasarkan hasil likuidasi kekayaan bank tersebut.

Sistem jemput bola tabungan pada Bank Perkreditan Rakyat menjadi alternatif dan inovasi untuk mempermudah nasabah mengakses produk tabungan. Metode sistem jemput bola mampu meningkatkan efisiensi waktu nasabah, karena tidak perlu mendatangi ke kantor Bank Perkreditan Rakyat guna memasukkan uang tabungan. Menurut (Muizuddin, 2022), jemput bola merupakan sistem mendatangi atau mencari pelanggan. Selagi *Account Officer* melakukan pengambilan uang tabungan ke nasabah, sistem jemput bola juga bisa sebagai sarana pemasaran Bank Perkreditan Rakyat (Sulistiowati, 2020). Masyarakat sekitar akan melihat pelayanan sistem jemput bola sebagai hal yang efektif dan memudahkan bagi nasabah. Selain sebagai sarana pelayanan dan promosi, sistem jemput bola juga

dapat digunakan sebagai sarana mendekati diri kepada nasabah. Proses pendekatan kepada nasabah ini dilakukan guna membangun hubungan yang lebih personal dan dekat, sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mereka.

PT BPR Eka Dana Mandiri merupakan salah satu bank perkreditan rakyat di Malang. PT BPR Eka Dana Mandiri bergerak dalam bidang keuangan dengan spesifik sebagai bank perkreditan rakyat. PT BPR Eka Dana Mandiri berdiri pada 7 Juni 2002 di Malang. Seperti pada BPR pada umumnya, PT BPR Eka Dana Mandiri menyediakan pelayanan fasilitas menabung, deposito, dan juga kredit. Produk tabungan sendiri terdapat tiga jenis yaitu Tabungan Umum, Tabungan Tahara, dan Tabungan Simapan.

Rasio likuiditas merupakan perhitungan yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar kewajiban jangka pendeknya. Tabungan bagi sebuah bank merupakan utang, karena uang yang ada pada bank merupakan uang yang dititipkan oleh nasabah. Dalam sektor perbankan, likuiditas dapat diartikan kemampuan bank dalam memenuhi kemungkinan ditariknya simpanan oleh nasabah maupun pemenuhan penyaluran dana berupa kredit (Pertiwi et al., 2020). Likuiditas bank perlu diperhatikan karena berhubungan dengan kemampuan bank mengembalikan tabungan nasabah. Pengukuran likuiditas menggunakan *quick ratio*, semakin rendah rasio yang dihasilkan berarti terbatas juga kemampuan perusahaan dalam melunasi kewajiban lancarnya menggunakan aset lancarnya. Pada bulan Maret 2022 nilai *quick ratio* senilai 57% dan mengalami penurunan pada bulan April senilai 12%. Nilai *quick ratio* keseluruhan di tahun 2022 sebesar

24% yang berarti kemampuan bank dalam membayar kewajiban lancar menggunakan aset lancar adalah 24%.

PT BPR Eka Dana Mandiri menerapkan sistem jemput bola dalam proses setor tabungan nasabahnya. *Account Officer* tabungan akan melakukan pengambilan tabungan nasabah secara langsung di tempat nasabah. *Pick up* tabungan oleh *Account Officer* biasanya dilakukan di pasar tempat nasabah bekerja atau di daerah sekitar kantor PT BPR Eka Dana Mandiri itu sendiri. Kantor pusat melakukan pengambilan tabungan di Pasar Karangploso dan daerah sekitar kantor PT BPR Eka Dana Mandiri pusat. Kantor cabang melakukan pengambilan tabungan di area Pasar Batu, Pasar Landungsari, dan area sekitar kantor cabang. Melalui sistem jemput bola yang dilakukan oleh *Account Officer* mampu mendekatkan hubungan antara BPR Eka Dana Mandiri dan nasabah.

Penghimpunan dana yang dilakukan oleh nasabah sangat penting bagi jalannya bank. Penghimpunan dana seperti tabungan menjadi penopang sumber dana untuk disalurkan dalam bentuk kredit (Dewi, 2018). Pelayanan bank terhadap nasabah menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan nasabah dana juga mampu menarik nasabah baru. Jumlah nasabah yang meningkat memiliki pengaruh pada perkembangan bank juga (Dewi, 2018). Nasabah baru yang membuka tabungan mampu menopang kebutuhan penyaluran dana. Pada tahun 2022 PT BPR Eka Dana Mandiri mendapatkan 90 nasabah baru. Apabila dilihat persebaran per bulannya tidak rata dan banyak mengalami penurunan. Seperti pada bulan Januari terdapat 18 pembukaan rekening nasabah baru dan mengalami penurunan pada bulan Februari hanya terdapat 5 pembukaan rekening.

Berdasarkan pemaparan materi yang telah diuarikan di atas, laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) kali ini akan berfokus pada produk tabungan yang dimiliki oleh PT BPR Eka Dana Mandiri. Pada laporan ini akan dibahas mengenai permasalahan dan solusi mengenai produk tabungan dengan sistem jempot bola di PT BPR Eka Dana Mandiri. Penulis tertarik menulis laporan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul **“EFEKTIVITAS SISTEM JEMPOT BOLA TABUNGAN PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT EKA DANA MANDIRI”**

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT BPR Eka Dana Mandiri adalah sebagai berikut.

1. Mengembangkan wawasan mahasiswa terkait dunia perbankan.
2. Menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan pada Bank Perkreditan Rakyat.
3. Mengetahui lebih dalam terkait produk tabungan di Bank Perkreditan Rakyat.
4. Mengetahui dunia kerja lebih jelas dengan melakukan Praktik Kegiatan Lapangan di Bank Perkreditan Rakyat.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat dari dilakukannya Praktik Kegiatan Lapangan di Bank Perkreditan Rakyat sebagai berikut.

a. Manfaat teoritis

Melalui Praktik Kegiatan Lapangan (PKL) di Bank Perkreditan Rakyat mampu menambah pengetahuan mengenai sektor perbankan secara langsung. Selain itu mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan secara langsung di dunia kerja.

b. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi mahasiswa

Mahasiswa mampu mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan ke dunia kerja. Mahasiswa juga mampu mengenal kehidupan dunia kerja sesungguhnya dengan program Praktik Kegiatan Lapangan (PKL).

2. Manfaat bagi instansi

Melalui program Praktik Kegiatan Lapangan (PKL) PT BPR Eka Dana Mandiri mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa dalam melakukan kegiatan operasional perusahaan.

3. Manfaat bagi universitas

Universitas mampu menjalin kerja sama baru dengan PT BPR Eka Dana Mandiri melalui program Praktik Kerja Lapangan (PKL). Melalui mahasiswa yang dikirimkan, universitas mampu mengenalkan kemampuan mahasiswanya keluar.