

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PD. BPR Artha Galunggung menyediakan layanan tambahan di tahun 2011 yaitu LA-VIS CEMARA (Layanan *Pick Up Service* Cepat Aman dan Ramah). LA-VIS CEMARA merupakan salah satu bentuk layanan tambahan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. LA-VIS CEMARA ini dibuat untuk membidik peluang pasar kepada masyarakat yang mempunyai potensi untuk menabung tetapi memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan.

Dalam menjalankan suatu usaha, maka Bank membutuhkan dana untuk menunjang kegiatan operasional Bank. Menurut Kasmir (2013: 61), sumber-sumber dana Bank adalah usaha Bank dalam menghimpun dana untuk membiayai kegiatan operasinya

Dana yang dibutuhkan untuk membiayai kegiatan operasional Bank diperoleh dari berbagai sumber. Sumber dana Bank tersebut berasal dari tiga pihak yaitu pihak pertama berasal dari modal sendiri, pihak kedua berasal dari pinjaman lembaga keuangan lainnya, dan pihak ketiga berasal dari simpanan masyarakat. Dari ketiga sumber dana Bank tersebut, sumber dana terbesar yang dimiliki Bank berasal dari pihak ketiga.

Sumber dana pihak ketiga merupakan sumber dana yang memberikan kontribusi terbesar dalam kegiatan operasional Bank. Sumber dana yang dimaksud yaitu berupa jenis simpanan dalam bentuk tabungan, deposito dan giro yang dihimpun dari masyarakat. Dari ketiga jenis simpanan tersebut tabungan adalah salah satu jenis simpanan yang paling banyak dipilih oleh masyarakat.

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998, tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Untuk meningkatkan pertumbuhan dana pihak ketiga khususnya tabungan maka Bank perlu melakukan strategi pemasaran. (Kotler dan Amstrong, 2008:6) Mengemukakan pemasaran merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Dua sasaran pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan keunggulan nilai serta menjaga dan menumbuhkan pelanggan yang ada dengan memberikan kepuasan.

Salah satu lembaga keuangan yang menerapkan strategi pemasaran dalam kegiatan usahanya yaitu PD. BPR Artha Galunggung. PD. BPR Artha Galunggung merupakan sebuah lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan yang dalam kegiatannya BPR Artha Galunggung tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan hanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito (*funding*) dan dana yang telah dihimpun dari

masyarakat disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau dikenal dengan istilah kredit (*lending*).

PD. BPR Artha Galunggung mempunyai beberapa produk simpanan dan kredit. Adapun produk simpanan yang dijual yaitu tabungan SIGMA, SIGMAPAN Plus (Simpanan Galunggung Mapan Plus) dan deposito sedangkan untuk produk kredit dapat berupa KUMKM Prima (Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Prima) KUMKM Mapan (Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Mapan), Kredit Multiguna Mapan, Kredit Usaha Ringan (KURING). Produk yang menjadi andalan PD. BPR Artha Galunggung yaitu produk tabungan SIGMA (Simpanan Galunggung Prima). Tabungan SIGMA menjadi produk andalan PD. BPR Artha Galunggung karena memiliki beberapa keunggulan salah satunya yaitu adanya program hadiah tabungan SIGMA.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya PD. BPR Artha Galunggung menggunakan strategi LA-VIS CEMARA (Layanan *Pick Up Service* Cepat, Aman, dan Ramah) atau yang lebih dikenal dengan istilah jemput bola dalam dunia perbankan. LA-VIS CEMARA merupakan salah satu bentuk strategi pemasaran yang dilakukan oleh PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan dan menciptakan komunikasi yang baik kepada para nasabahnya. Layanan *Pick Up service* ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan PD. BPR Artha Galunggung kepada para nasabahnya agar dapat melakukan transaksi perbankan khususnya produk tabungan tanpa harus mendatangi kantor PD. BPR Artha Galunggung. Layanan *pick up service* yang disediakan oleh PD. BPR Artha

Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya dapat berupa pembukaan rekening tabungan, penyetoran rekening tabungan, penarikan rekening tabungan dan penutupan rekening tabungan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Tabungan dan Layanan *Pick Up Service* yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini dengan judul **“Mekanisme Pelayanan Tabungan SIGMA (Simpanan Galunggung Prima) dengan Strategi LA-VIS CEMARA (Layanan *Pick Up Service* Cepat, Aman dan Ramah) di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana implementasi strategi LA-VIS CEMARA (Layanan *Pick Up Service* Cepat, Aman dan Ramah) di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya ?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan LA-VIS CEMARA serta solusi dari hambatan tersebut di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya ?
3. Bagaimana mekanisme pelayanan tabungan SIGMA (Simpanan Galunggung Prima) dengan strategi LA-VIS CEMARA di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya ?
4. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari strategi LA-VIS CEMARA di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi LA-VIS CEMARA di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan LA-VIS CEMARA serta menemukan solusi dari hambatan tersebut di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.
3. Untuk menjelaskan mekanisme pelayanan tabungan SIGMA (Simpanan Galunggung Prima) dengan strategi LA-VIS CEMARA di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari strategi LA-VIS CEMARA di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Aspek Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian yang diperoleh pada tugas akhir ini adalah untuk mengembangkan bidang keilmuan dan juga untuk menambah wawasan mengenai tabungan SIGMA dan layanan *pick up service* di PD. BPR Artha Galunggung.

b. Aspek Praktis

1) Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk meraih gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dan sebagai pengalaman belajar dalam

melakukan kegiatan penelitian/praktek kerja untuk dapat mengetahui dan menemukan perbedaan antara teori yang diberikan selama proses pembelajaran di kampus dengan praktek di lapangan.

2) Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya. Khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dapat dijadikan sebagai bahan ajar bagi mahasiswa-mahasiswanya.

3) Bagi PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya

Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan solusi atau masukan kepada PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya dalam pemecahan masalah yang ditemukan pada penelitian sebagai bahan evaluasi untuk berkembang lebih baik kedepannya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan kegiatan magang di salah satu perusahaan daerah di Tasikmalaya di bidang jasa dan layanan Bank. Kegiatan magang dilaksanakan di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya. Profil perusahaan dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1**Profil PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya**

Nama Perusahaan	:	PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung
Alamat Perusahaan	:	Jl.Siliwangi No.12 Tasikmalaya
Telepon	:	(0625)346008
Fax	:	02652350838
Website	:	www.bprarthagalunggung.co.id
Email	:	Pusat@bprarthagalunggung.co.id

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan kegiatan magang berlangsung selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 1 Februari 2021 dan berakhir pada tanggal 17 Maret 2021. Waktu kerja di PD. BPR Artha Galunggung sebanyak lima hari (Senin - Jumat) dalam seminggu.

Tabel 1.2**Matriks Jadwal Penelitian**

No	Keterangan	Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir																			
		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	Pelaksanaan Magang	■	■	■	■																
2	Bimbingan Awal									■											
3	Pengajuan Outline dan Rekomendasi Pembimbing										■										
4	Pengumpulan Data										■	■	■								
5	Pengolahan dan Penyusunan Data										■	■	■	■							
6	Revisi Untuk																	■	■		

No	Keterangan	Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir																			
		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
	Menyelesaikan Tugas Akhir																				
7	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir																				
8	Ujian Tugas Akhir, Revisi, dan Pengesahan Tugas Akhir																				

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Pengertian Mekanisme

Sebelum membahas lebih jauh tentang mekanisme pelayanan tabungan perlu dipahami terlebih dahulu definisi dari mekanisme itu sendiri.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, mekanisme adalah “Penggunaan mesin, alat-alat dari mesin, hal kerja mesin; Cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya) : --kerja; Hal saling bekerja seperti mesin (kalau yang satu bergerak, yang lain turut bergerak): pembaharuan di segala bidang berarti peningkatan – pembangunan; –kerja- cara kerja”

Selain itu juga ada banyak sekali pendapat yang diungkapkan oleh para ahli untuk menjelaskan arti dari mekanisme yaitu sebagai berikut :

Menurut Moenir (2001: 53) menjelaskan bahwa, “Mekanisme merupakan suatu rangkaian kerja sebuah alat untuk menyelesaikan sebuah masalah yang berhubungan dengan proses kerja untuk mengurangi kegagalan sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.”

Menurut Poerwadarmita (2003) menjelaskan bahwa, “Mekanisme adalah semua cara kerja dan seluk beluk dari suatu alat, perkakas dan juga sebagainya”.

Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa mekanisme adalah suatu cara kerja yang dipakai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

2.2 Pengertian Pelayanan

Banyak faktor yang menyebabkan kegiatan usaha berjalan ramai ataupun sepi salah satunya adalah faktor pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dianggap paling penting dalam mempertahankan pelanggan atau nasabah yang sudah setia dengan perusahaan dan meningkatkan jumlah pelanggan atau nasabah.

Menurut Kasmir (2018: 47) dalam bukunya yang berjudul *Customer Services Excellent* menjelaskan bahwa pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan atau nasabah dan membuat pelanggan atau nasabah menjadi loyal. *Loyalitas* pelanggan merupakan faktor pendorong penting bagi profitabilitas perusahaan jasa. Pelanggan yang loyal akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan seperti bertambahnya pembelian, biaya operasional yang berkurang, rujukan pelanggan baru dan premi harga.

2.2.1 Jenis - jenis Pelayanan

Menurut Kasmir (2018: 51) dalam bukunya yang berjudul *Customer Services Excellent* jenis pelayanan dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan ke dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara