



## **Pengelolaan Produk Tabungan Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pamanukan Kabupaten Subang**

**Luki Natika<sup>1</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[lukinatika85@gmail.com](mailto:lukinatika85@gmail.com)

**Dewi Ambarwati<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[dewiambarwati@gmail.com](mailto:dewiambarwati@gmail.com)

### **Absrak**

Lembaga perbankan merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan. Pada dasarnya, lembaga keuangan adalah sebagai perantara dari pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana, sehingga peranan dari lembaga keuangan yang sebenarnya adalah sebagai perantara keuangan masyarakat. pengelolaan adalah suatu kegiatan pengendalian yang mencakup prinsip-prinsip manajemen untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tabungan menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 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. Pada umumnya tabungan ialah suatu produk simpanan yang dihasilkan dari bank tersebut, sebagai salah satu upaya untuk menarik nasabah. Tabungan merupakan salah satu sumber dana bagi bank, oleh karena itu harus dibutuhkan pengelolaan yang professional agar mengurangi tingkat resiko yang kemungkinan akan terjadi. Terkait dengan pengelolaan yang sangat penting bagi pengendalian berbagai produk-produk perbankan yang terdapat pada Bank BJB KCP Pamanukan dan dilakukan melalui metode analisis SWOT (*Strength, Weakness, Oportunity, Threat*) yang dilihat berdasarkan perkembangan jumlah tabungan. Untuk mendukung pengelolaan yang baik terhadap berbagai produk tabungan, maka kebijakan yang diterapkan pun harus di kelola dengan baik. Dengan adanya pengelolaan produk tabungan yang baik dan kebijakan yang diterapkan pada Bank BJB, maka diharapkan mampu membuat Bank BJB sebagai Bank pembangunan yang terbaik serta dapat mencapai visi dan misinya.

**Kata Kunci :** Pengelolaan Produk Tabungan

### **Abstract**

*Banking institutions are a form of financial institutions. Basically, financial institutions act as intermediaries for those with excess funds and those with shortages, so that the role of financial institutions is actually as public financial intermediaries. Management is a control activity that includes management principles to achieve certain objectives. Savings according to Banking*



*Law No.10 of 1998 are deposits which can only be withdrawn according to certain agreed conditions, but cannot be withdrawn by check, bilyet, giro and / or other similar means. In general, savings are a savings product generated from the bank, as an effort to attract customers. Savings are a source of funds for banks, therefore professional management must be needed in order to reduce the level of risk that is likely to occur. Related to the management which is very important for controlling various banking products contained in Bank BJB KCP Pamanukan and is carried out through the SWOT analysis method (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) which is seen based on the development of the amount of savings. To support good management of various savings products, the policies implemented must also be managed properly. With good savings product management and policies implemented in BJB Bank, it is hoped that it will be able to make BJB Bank the best development bank and can achieve its vision and mission.*

**Keywords:** *Saving Product Management*

## **Pendahuluan**

Perkembangan perbankan di Indonesia saat ini semakin menunjukkan peranan yang besar dan berpengaruh dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Berbagai sektor dimasuki baik secara langsung maupun tidak langsung oleh kegiatan perbankan yang tidak hanya di kota-kota besar saja, akan tetapi telah tersebar hingga ke berbagai daerah. Seperti halnya di Jawa Barat terdapat Bank Pembangunan yang diperuntukkan bagi masyarakat Jawa Barat dan Banten, di Kabupaten Subang tepatnya di daerah Pamanukan terdapat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pamanukan yang merupakan bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten.

Sebagai lembaga keuangan, Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten atau yang biasa disebut dengan Bank BJB (Bank Jabar Banten) sesuai dengan fungsi dan kegiatannya, memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana yang (sementara) tidak dipergunakan untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kedalam masyarakat untuk jangka waktu tertentu. Upaya menghimpun dana ini dapat dilakukan dengan menawarkan produk simpanan yang ada di bank BJB seperti tabungan dan deposito.

Menurut Undang-undang Perbankan No.10 Tahun 1998, Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu.

Produk tabungan pada umumnya ialah suatu produk simpanan yang dihasilkan dari bank tersebut, sebagai salah satu upaya untuk menarik nasabah. Tabungan merupakan salah satu sumber dana bagi bank, oleh karena itu harus dibutuhkan pengelolaan yang professional agar mengurangi tingkat resiko yang kemungkinan akan terjadi.

Secara umum, pengelolaan produk tabungan ialah bagaimana bank tersebut dapat mempertahankan dan mengembangkan produk tabungannya dalam penghimpunan dana, sama halnya dengan Bank BJB KCP Pamanukan. Faktor yang sangat penting yang dapat membuat produk dari tabungan pada suatu bank berhasil bersaing dengan baik dengan bank lain adalah bagaimana cara pengelolannya, jika dikelola dengan baik maka produk tabungan akan menjadi lebih unggul dan banyak peminatnya serta mendapat kepercayaan dari masyarakat, namun sebaliknya jika pengelolannya



buruk maka produk tabungan pada bank yang berkaitan tidak akan diminati oleh nasabah. Berbagai produk tabungan yang merupakan simpanan transaksional di Bank BJB KCP Pamanukan antara lain adalah sebagai berikut :

1. Tandamata yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun non-perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau;
2. Simpeda yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari;
3. Tandamata Gold memberikan kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank;
4. TabunganKu dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
5. Tandamata Purna Bhakti yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan;
6. Tandamata My First sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan menumbuhkan budaya menabung.

Tabungan dan deposito merupakan sumber dana bagi bank, maka harus dilakukan upaya yang tepat dalam pengelolannya. Mengingat sangat pentingnya dalam melakukan aktivitas menghimpun dana, maka tidak terlepas dari berbagai masalah yang dapat timbul sehingga menghambat dalam hal operasional bank BJB.

Dalam hal ini, khususnya terkait dengan perkembangan tabungan BJB selama 5 (lima) tahun terakhir yaitu pada tahun 2012 hingga tahun 2016 di Bank BJB KCP Pamanukan terdapat permasalahan yaitu adanya fluktuasi atau ketidaktetapan jumlah saldo tabungan per-tahun yaitu pada tahun 2012 sebesar Rp.28.507.723.785,- menurun pada tahun 2013 sebesar Rp.26.618.486.750,- kemudian meningkat pada tahun 2014 sebesar Rp 34.138.411.354,- menurun kembali pada tahun 2015 sebesar Rp 29.254.341.589,- dan menurun pada tahun 2016 hingga Rp 26.182.884.400,-. Berdasarkan data yang ada, maka penulis memprediksi bahwa Bank BJB KCP Pamanukan dianggap kurang maksimal dalam melakukan strategi promosi yang tepat dan bersaing untuk menarik nasabah baru serta hal ini disebabkan karena turunnya jumlah saldo yang ditabung oleh nasabah sehingga perkembangan tabungan pada 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2012-2016 mengalami *fluktuasi*.

## **Kerangka Teori**

### **a. Bank dan Lembaga Keuangan**

Lembaga perbankan merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan. Pada dasarnya, lembaga keuangan adalah sebagai perantara dari pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana, sehingga peranan dari lembaga keuangan yang sebenarnya adalah sebagai perantara keuangan masyarakat. Penghimpunan dana oleh lembaga keuangan bank dilakukan dari masyarakat, sebaliknya pelepasan dana misalnya pelepasan kredit ditujukan kepada masyarakat pula. Terlihatlah adanya hubungan yang simbiosis antara masyarakat sebagai yang memerlukan jasa bank dengan lembaga keuangan bank untuk meperlancar kehidupannya.

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai peranan penting dalam masyarakat. Bank sangat erat kaitannya dengan kegiatan peredaran uang, dalam rangka melancarkan seluruh aktivitas keuangan masyarakat. Hampir semua kegiatan perekonomian masyarakat membutuhkan jasa bank misalnya berupa fasilitas kredit,



juga jasa-jasa keuangan lainnya. Dengan demikian bank berfungsi sebagai :

1. Pedagang dana, yaitu wahana yang dapat menghimpun, dan menyalurkan dana masyarakat.

Bank menjadi tempat penitipan dan penyimpanan uang yang dalam prakteknya sebagai tanda penitipan, dan penyimpanan uang tersebut maka kepada penitip dan penyimpan diberikan selebar kertas tanda bukti. Sedangkan dalam fungsinya sebagai penyalur dana, maka bank memberikan kredit atau menginvestasikannya kepada sesuatu yang akan memberikan keuntungan maksimum dengan resiko minimum.

2. Lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan, dan pembayaran uang.

Bank bertindak sebagai penghubung antara nasabah yang satu dengan yang lainnya jika keduanya melakukan transaksi. Dalam hal ini, kedua pihak tersebut tidak secara langsung melakukan pembayaran, bank memberikan kemudahan secara efisien untuk penyelesaian transaksi. Melihat praktik operasional perbankan yang ada, kita dapat membedakan jenis-jenis bank. Jenis bank secara teoritis ditentukan dari segi fungsinya, kepemilikannya, dan segi penciptaan uang giral.

Dari segi kepemilikannya, kita mengenal ada empat jenis bank, yaitu :

1. Bank milik Negara;
2. Bank milik Pemerintah Daerah;
3. Bank milik swasta, baik dalam negeri maupun asing;
4. Koperasi.

Dari segi fungsinya serta tujuan usahanya, kita mengenal ada empat jenis bentuk bank, yaitu :

1. Bank Sentral, adalah bank yang dapat bertindak sebagai bankers pimpinan penguasa moneter mendorong dan mengarahkan semua jenis bank.
2. Bank Umum, yaitu bank baik milik negara, swasta, maupun koperasi yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro, deposito serta tabungan dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek. Dikatakan sebagai bank umum karena bank tersebut mendapatkan keuntungannya dari selisih bunga yang diterima dari peminjam dengan yang dibayarkan oleh bank kepada deposito.
3. Bank tabungan, yaitu bank baik milik negara, swasta, maupun koperasi yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan sedangkan usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.
4. Bank pembangunan, yaitu bank baik milik negara, swasta, maupun koperasi, baik pusat ataupun daerah, yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang, sedangkan usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

Sedangkan dari segi penciptaan uang giral, kita mengenal ada dua jenis, yaitu:

1. Bank Primer, yaitu bank yang dapat menciptakan uang melalui simpanan masyarakat yang ada padanya yaitu simpanan liquid dalam bentuk giro. Yang tergolong dalam bank primer yaitu :
  - a. Bank Sirkulasi (bank sentral) yang dapat menciptakan kredit dalam bentuk uang kertas bank dan uang giral.
  - b. Bank umum yang dapat menciptakan uang giral.



2. Bank Sekunder, yaitu bank yang bertugas sebagai perantara dalam menyalurkan kredit. Umumnya bank yang bergerak pada bank sekunder, adalah bank tabungan, bank pembangunan, bank hipotik yang tidak menciptakan uang giral.

#### **b. Hubungan Bank dengan Nasabah**

Menurut Alan L. Tyree dalam bukunya, *"Banking Law in Australia"* mengatakan bahwa "hubungan antara bank dengan nasabah dapat terlihat dalam beberapa macam segi atau kategori karena tidak mustahil hubungan ini dibakukan dalam satu macam segi saja, hubungan macam segi ini muncul apabila ada perselisihan yang mana harus diselesaikan menurut hukum yang berlaku dan dapat memuaskan para pihak. Hubungan ini tidak dapat dibakukan dalam suatu undang-undang tapi oleh beberapa putusan hakim."

Hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada dua unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan bank nya apabila masyarakat "percaya" untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan. UU Perbankan No.7 Tahun 1992 menyebutkan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Berdasarkan dua fungsi utama dari suatu bank, yaitu fungsi pengerahan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dengan nasabah, yaitu :

1. Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana

Bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat (para penanam dana). Bentuk hubungan hukum dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Dalam produk perbankan seperti tabungan dan deposito, maka ketentuan-ketentuan dan syarat -syarat umum yang berlaku adalah ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat umum hubungan rekening deposito dan rekening tabungan.

2. Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur

Bank sebagai lembaga penyedia dana bagi para debiturnya. Bentuknya dapat berupa kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi atau kredit usaha kecil.

#### **c. Pengelolaan**

Pengertian pengelolaan menurut para ahli : Prajudi Atmosudirdjo (1982) Pengelolaan adalah kegiatan pemanfaatan dan pengendalian atas semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai ataupun menyelesaikan tujuan tertentu. George R. Terry Pengelolaan adalah pemanfaatan sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya yang dapat diwujudkan dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Andrew F Sikul Pengelolaan adalah serangkaian aktivitas-aktivitas koordinasi yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, penempatan serta pengambilan keputusan untuk menghasilkan suatu produk dan jasa yang efektif dan efisien. Purwanto Pengelolaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksananya.

Secara umum, pengelolaan produk tabungan adalah suatu cara agar produk



tabungan bisa terus berkembang luas dan bertahan dalam penghimpunan dana. Berdasarkan pendapat para ahli terkait pengertian pengelolaan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu rangkaian kegiatan pengendalian dengan menggunakan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

**d. Produk**

Pengertian Produk menurut para ahli : Kotler Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan, dimiliki, digunakan, ataupun di konsumsi sehingga mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan termasuk didalamnya berupa fisik , tempat, orang, jasa, gagasan, serta organisasi. Fanny Tjiptono Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, serta dikonsumsi pasar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar yang berkaitan.

**e. Jenis-jenis produk tabungan pada Bank BJB KCP Pamanukan :**

1. Tandamata yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun non-perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau;
2. Simpeda yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari;
3. Tandamata Gold memberikan kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank;
4. TabunganKu dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
5. Tandamata Purna Bhakti yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan;
6. Tandamata My First sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan menumbuhkan budaya menabung.

**f. Tabungan**

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 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.

Syarat-syarat penarikan tertentu maksudnya adalah sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung. Sebagai contoh dalam hal frekuensi penarikan, apakah dua kali seminggu atau setiap hari atau mungkin setiap saat, yang jelas haruslah sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Kemudian dalam hal sarana atau alat penarikan juga tergantung dengan perjanjian antara keduanya yaitu bank dengan penabung.

Ada beberapa alat penarikan tabungan, hal ini tergantung bank masing-masing dan digunakan sesuai kebutuhan. Alat ini dapat digunakan secara individual maupun secara bersama-sama. Alat-alat yang dimaksud adalah sebagai berikut :

**1. Buku Tabungan**

Yaitu buku yang dipegang oleh nasabah , dimana berisi catatan-catatan saldo tabungan, penarikan, penyeteroran dan pembebanan-pembebanan yang



mungkin akna terjadi. Buku ini digunakan pada saat penarikan sehingga langsung dapat menguangi saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip Penarikan

Merupakan formulir penarikan dimana nasabah cukup menulis nama , nomor rekening , jumlah uang serta tanda tangan nasabah untuk menarik sejumlah uang. Slip penarikan ini biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.

3. Kwitansi

Merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, dimana tertulis nama penarik , nomor penarik, jumlah uang dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan bersama dengan buku tabungan.

4. Kartu yang terbuat dari plastik

Yaitu sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang tabungannya, baik bank maupun di mesin *Automated Teller Machine (ATM)*. Mesin ATM ini biasanya tersebar di tempat-tempat yang strategis.

Manfaat tabungan yang diperoleh untuk bank itu sendiri yaitu :Tabungan menjadi salah satu sumber dana bagi bank tersebut dan bisa dipakai untuk menunjang operasioal bank untuk memperoleh keuntungan (laba). Tabungan dapat menjadi penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas dan banyak produk lainnya. Meningkatkan kesadaran terhadap masyarakat agar menyimpan uang atau hartanya di bank.

Adapun manfaat yang diperoleh bagi nasabah itu sendiri antara lain: Mereka akan terjamin keamanan uangnya di bank. Sebagai salah satu upaya penghematan bagi mereka yang menabung di bank karena terhindar dari pemakaian uang secara terus menerus. Adanya kepastian saat menarik uang, karena dapat menarik uang dimana saja dan kapan saja dengan fasilitas ATM.

Tujuan Tabungan mempunyai tujuan, antara lain : Membuat masyarakat meminati untuk menjadi nasabah bank dengan mempercayakan bank untuk mengelola dananya. Meningkatkan pelayanan kepada para nasabah bank dengan fasilitas transaksi yang sering dilakukan seperti penarikan, penyetoran, dan lain-lain. Sebagai alat untuk memudahkan transaksi bisnis atau usaha individu. Uang yang disisihkan nasabah dari hasil pendapatannya di bank dapat digunakan untuk cadangan di masa yang akan datang.

**g. Pengelolaan Tabungan**

Tabungan merupakan salah satu sumber dana bank yang berasal dari masyarakat, oleh sebab itu diperlukan pengelolaan yang tepat, karena dengan pengelolaan yang benar dan tepat yang diterapkan pada suatu bank akan menambah kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank tersebut. Pengelolaan adalah suatu fungsi manajemen yang meliputi fungsi-fungsi *Planing, Organizing, Actuating, Controlling (POAC)*, yaitu :

1. *Planing* (Perencanaan)

*Planing* merupakan penentuan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Dengan demikian, perencanaan menyangkut pembuatan keputusan tentang apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan



melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Perencanaan mempunyai empat tujuan penting, yaitu :

2. Mengurangi atau mengimbangi ketidakpastian dan perubahan-perubahan di waktu yang akan datang;
3. Memusatkan perhatian kepada sasaran;
4. Mendapatkan atau menjamin proses pencapaian tujuan terlaksana lebih ekonomis;
5. Memudahkan pengendalian.
6. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas/tanggung jawab atau wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, pengorganisasian merupakan kegiatan mendistribusikan atau mengalokasikan tugas-tugas kepada para anggota kelompok.

7. *Actuating* (Penggerakan)

*Actuating* adalah tindakan-tindakan yang menyebabkan suatu organisasi menjadi berjalan. **George R Terry** memberikan definisi atas pengertian *actuating* ini sebagai **"tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai tujuan dan sasaran"**, agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

8. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan, untuk merancang system umpan balik informasi, membandingkan kinerja actual dengan standar yang telah ditentukan, serta mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan telah dipergunakan se-efektif mungkin guna mencapai tujuan dan sasaran perusahaan.

Menurut **Henry Fayol**, bahwa dalam suatu usaha, pengawasan yang dilaksanakan adalah untuk memastikan bahwa segala sesuatunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, instruksi yang diberikan dan prinsip yang telah ditentukan.

Selain fungsi-fungsi manajemen yang merupakan bagian dari pengelolaan, diperlukan pula suatu bentuk analisis untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi dalam memanagerial atau mengelola suatu perusahaan. Menurut **Fredy Rangkuti** analisa SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisa ini didasarkan pada hubungan atau interaksi antara unsur-unsur internal yaitu kekuatan dan kelemahan, terhadap unsur-unsur eksternal yaitu peluang dan ancaman. Analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*) adalah suatu bentuk analisis didalam manajemen perusahaan atau didalam organisasi yang secara sistematis dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Analisis SWOT merupakan sebuah analisa yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi.

9. *Strength* (Kekuatan)

*Strength* merupakan situasi ataupun kondisi yang merupakan kekuatan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Yang perlu dilakukan dalam



analisis ini adalah setiap perusahaan atau organisasi perlu menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan dibandingkan dengan para pesaingnya. Misalnya jika kekuatan perusahaan tersebut unggul didalam teknologinya, maka keunggulan itu dapat dimanfaatkan untuk mengisi segmen pasar yang membutuhkan teknologi dan juga kualitas yang lebih maju.

10. *Weakness* (Kelemahan)

Weakness adalah situasi ataupun kondisi yang merupakan kelemahan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Cara menganalisis kelemahan didalam sebuah perusahaan ataupun organisasi yang menjadi kendala serius dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi.

11. *Opportunity* (Peluang)

Opportunity adalah situasi atau kondisi yang merupakan peluang diluar suatu organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi dimasa depan. Cara ini adalah untuk mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi dapat berkembang di masa yang akan datang.

12. *Threat* (Ancaman)

Ancaman dapat datang dari pihak luar yakni dari bank-bank atau lembaga simpanan lainnya yang memiliki teknologi tinggi dan dana yang lebih bedar dalam operasionalnya.

#### **h. Deposito**

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Artinya jika nasabah deposan menyimpan uangnya untuk jangka waktu tiga bulan , maka uang tersebut baru dapat di cairkan setelah jangka waktu tersebut berakhir dan sering disebut tanggal jatuh tempo. Adapun jenis-jenis deposito yang ada di Bank BJB KCP Pamanukan adalah :

1. BJB Deposito

BJB Deposito yaitu simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman , dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

2. Deposito Suka-suka

Deposito suka-suka yaitu simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

#### **Metode Penelitian**

Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif yang merupakan suatu metode yang bertujuan untuk mengamati aspek aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada sesuai dengan keadaan di lapangan, dimana data / informasi yang diperoleh diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari sehingga data tersebut dapat ditarik kesimpulan . menurut Whitney (1960) bahwa “metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tatacara yang berlaku selama masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan,serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena”

#### **Hasil dan Pembahasan**



Pengelolaan produk tabungan adalah suatu cara agar produk tabungan bisa terus berkembang luas dan bertahan dalam penghimpunan dana. Urutan pelaksanaan yang diikuti oleh seseorang dalam melaksanakan suatu tindakan dari awal sampai akhir untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memperlengkap proses penghimpunan dana, Bank BJB KCP Pamanukan memiliki pasar sasaran, yaitu para calon nasabah baik individu maupun badan yang bisa memperluas dalam usaha penghimpunan dana dari para nasabah serta mencermati semakin tingginya persaingan dalam penggalangan dana masyarakat maka perlu adanya pengaturan ketentuan dan penyempurnaan fitur layanan dari tabungan dengan disertai pengelolaan yang tepat sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat atau calon nasabah. Dalam hal ini, penulis mengamati pengelolaan produk tabungan simpanan transaksional Bank BJB KCP Pamanukan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang baik, nyaman, ramah, santun, cepat dan tepat;
2. *Customer Service* memberikan informasi produk tabungan kepada nasabah;
3. *Customer Service* mengedukasi nasabah terkait ketentuan-ketentuan dan prosedur yang harus diketahui oleh nasabah;
4. *Customer Service* memastikan kelengkapan persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pembukaan tabungan;
5. Memastikan semua dokumen tabungan memenuhi kriteria LAKU ( *Lengkap, Akurat, Kini dan Utuh* );
6. Meng-input data nasabah dengan teliti, baik dan benar;
7. Melakukan pemeliharaan terhadap dokumen yang terkait dengan tabungan;
8. Menjaga kerahasiaan informasi yang berkaitan dengan nasabah;
9. Menyampaikan informasi pendukung kepada nasabah seperti suku bunga yang berlaku , kebijakan bank dan segala informasi mengenai tabungan;
10. Aktif dalam mempromosikan produk tabungan Bank BJB kepada masyarakat;

Selain beberapa hal di atas, hal yang tidak kalah penting dalam mengelola produk tabungan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, karena hal tersebut merupakan asset utama bank, tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pengelolaan suatu bank, terutama untuk menjaga kelangsungan bank, sehingga akan memudahkan bank dalam membangun pondasi yang kuat untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan bersaing.

Tabungan merupakan salah satu komponen dari masyarakat yang dihimpun oleh Bank BJB KCP Pamanukan, berikut penulis menyajikan data jumlah tabungan dari tahun 2012 hingga tahun 2016.

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Tabungan Bank BJB Per-Desember Tahun 2012 hingga tahun 2016**

TAHUN	JUMLAH TABUNGAN
2012	Rp 28.507.723.785,-
2013	Rp 26.618.486.750,-
2014	Rp 34.138.411.354,-
2015	Rp 29.254.341.589,-
2016	Rp 26.182.884.400,-



Sumber : Neraca Bank BJB KCP Pamanukan

**Grafik 3.1**  
**Perkembangan Tabungan Bank BJB KCP Pamanukan Tahun 2012-2016**



Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa adanya *fluktuasi* atau ketidakstabilan terhadap jumlah tabungan selama 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2012 hingga tahun 2016. Oleh karena itu, penulis mencoba untuk mencari penyebab terjadinya hal tersebut dengan menggunakan metode analisa SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Menurut **Fredy Rangkuti** analisa SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisa ini didasarkan pada hubungan atau interaksi antara unsur-unsur internal yaitu kekuatan dan kelemahan, terhadap unsur-unsur eksternal yaitu peluang dan ancaman. Analisa SWOT merupakan metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis.

Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, dimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weakness*) yang mencegah keuntungan dari peluang yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan mampu menghadapi ancaman (*threats*), dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan yang mampu membuat ancaman menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.

Berikut uraian analisa SWOT terhadap pengelolaan tabungan di Bank BJB KCP Pamanukan :

### **Strength (Kekuatan)**

Penyetoran awal yang ringan mulai dari Rp.50.000,- sehingga tidak menimbulkan kesan mahal pada saat nasabah hendak membuka rekening tabungan. Setoran awal yang ringan juga dapat membuat calon nasabah tertarik untuk membuka rekening tabungan di Bank BJB.

Tingkat suku bunga yang ringan;

Jumlah setoran kedua dan seterusnya yang ringan;

Tempat untuk penyetoran yang cukup banyak karena didukung oleh banyak Kantor Cabang dan Kantor Kas;

Simpanan masyarakat dijamin oleh pemerintah.



### **Weakness (Kelemahan)**

#### **Dari segi promosi dan pemberian hadiah**

Promosi telah dilakukan oleh Bank BJB, namun promosi yang dilakukan belum optimal atau belum dapat menandingi jika dibandingkan dengan bank-bank umum dan lembaga simpanan lainnya yang menawarkan berbagai hadiah yang lebih besar, karena hal ini berpengaruh terhadap ketertarikan nasabah, salah satunya agar nasabah tetap loyal terhadap Bank BJB. Selain itu, promosi yang dilakukan oleh Bank BJB kurang gencar dan kurang inovatif dalam pemberian hadiah. Hal tersebut tentu saja berpengaruh terhadap penawaran produk.

Dari segi *competitor* atau pesaing

Semakin banyaknya lembaga perbankan dan lembaga simpanan lainnya yang masuk kedalam *market place*, sehingga persaingan khususnya dalam inovasi dan keunggulan produk semakin tinggi. Sehingga hal ini menjadi suatu tantangan untuk Bank BJB dalam memberikan pelayanan, inovasi dan keunggulan yang lebih baik lagi agar dapat terus berkembang mencapai visi Bank BJB yaitu Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

### **Opportunity (Peluang)**

Jumlah bank atau lembaga simpanan semakin banyak namun produk tabungan di Bank BJB masih memiliki peluang untuk dapat tumbuh dan berkembang lebih baik dari pada sebelumnya, khususnya di wilayah Jawa Barat dan Banten dengan cara mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh Bank BJB kemudian memperbaiki atau meningkatkan mutu dan kualitas Bank BJB.

### **Threat (Ancaman)**

Ancaman dapat datang dari pihak luar (*ekstren*) maupun pihak dalam perusahaan (*intern*). Ancaman dari pihak luar yakni dari bank-bank atau lembaga simpanan lainnya yang memiliki teknologi tinggi dan dana yang lebih besar dalam operasionalnya. Sedangkan ancaman dari pihak dalam perusahaan perbankan yakni dapat berupa tersedianya atau tidaknya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan.

Dalam melakukan setiap kegiatan tentu tidak terlepas dari adanya resiko atau berbagai kendala yang mungkin akan dihadapi. Hal tersebut dapat memperlambat atau bahkan mengganggu setiap aktivitas yang seharusnya dilakukan dengan baik. Namun, berbagai hambatan ataupun kendala tersebut dapat dicegah ataupun diperbaiki agar hal yang sama tidak terulang kembali. Sama halnya dengan kegiatan perbankan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan produk tabungan secara umum di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Pamanukan. Dalam hal ini, terdapat beberapa kendala yang dapat terjadi diantaranya adalah :

#### **Kendala dalam kelengkapan dokumen**

Dalam hal pembukaan rekening, tentu harus memiliki ketentuan-ketentuan terutama dokumen yang harus dipersiapkan sebagai data informasi nasabah. Dalam hal ini, kurangnya dokumen nasabah yang diperlukan oleh bank dapat menjadi kendala dalam proses pengelolaan tabungan.

#### **Kendala dalam kesalahan input oleh Customer Service**

Kesalahan input bisa saja terjadi dalam proses memasukan data nasabah ke



dalam sistem yang dilakukan oleh Customer Service, misalnya terjadi kesalahan dalam memasukan data tanggal lahir nasabah.

### **Kendala pada sistem**

Proses kegiatan perbankan tentu tidak terlepas dengan penggunaan sistem *komputerisasi* dan teknologi untuk memudahkan dan meringankan dalam melakukan pekerjaan perbankan, karena bank sangat bergantung kepada sistem dan teknologi dalam mendukung aktivitas sehari-sehari. Namun hal ini tidak terlepas dari adanya kendala dalam sistem seperti *programming error* dan tidak adanya koneksi internet . sehingga hal ini akan mengganggu dalam proses kegiatan perbankan.

### **Kendala pada rendahnya pemahaman nasabah terhadap pengetahuan perbankan**

Kurangnya pemahaman nasabah akan setiap proses dan ketentuan perbankan akan menjadi salah satu kendala yang dapat mengakibatkan adanya kesalahpahaman antara pihak nasabah dengan pihak bank.

### **Solusi dari Hambatan/Kendala dalam Pengelolaan Produk Tabungan**

Terlepas dari berbagai hambatan/kendala yang mungkin dapat terjadi dalam melakukan setiap kegiatan terutama kegiatan pengelolaan produk tabungan di bidang perbankan, maka penulis menyimpulkan solusi atas kendala yang dihadapi antara lain sebagai berikut :

#### **Solusi dalam kelengkapan dokumen**

Ketika nasabah menemui *Customer Service (CS)* di Bank, *Customer Service* menekan kan pada nasabah terkait dokumen-dokumen yang harus di berikan pada bank demi kelancaran bersama. Apabila nasabah belum memberikan dokumen dengan lengkap, maka sebaiknya pihak bank jangan dulu memproses demi menghindari dampak yang akan timbul di masa yang akan datang.

#### **Solusi dalam kesalahan input data**

*Customer Service* harus teliti dan jeli ketika memasukan data nasabah pada system, agar tidak terjadi salah informasi antara data data fisik nasabah dengan data yang ada pada sistem.

#### **Solusi dari kendala pada sistem *komputerisasi* perbankan**

Kendala yang paling sering terjadi pada sistem komputerisasi dalam perbankan adalah adanya error atau tidak adanya koneksi internet, agar tidak mudah terjadi hal seperti ini sebaiknya agar selalu melakukan perbaikan pada sistem.

Solusi terhadap rendahnya pemahaman nasabah terhadap pengetahuan perbankan. Dalam hal ini, *Customer Service (CS)* selaku pihak yang berhubungan langsung dengan calon nasabah, maka CS harus dapat memberikan edukasi atau pemahaman kepada nasabah untuk menghindari kesalahpahaman yang mungkin akan terjadi.

### **Kesimpulan**

Pengelolaan produk tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengelolaan produk tabungan yang dalam hal ini dilakukan oleh *Customer Service*



(CS) Bank BJB KCP Pamanukan karena CS yang bertanggungjawab sebagai pelaksana pengelolaan terhadap tabungan Bank BJB dilaksanakan sudah cukup baik. Namun hal tersebut tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat terjadi seperti adanya kesalahan input data nasabah, kendala pada sistem hingga kurangnya pemahaman nasabah terhadap pengetahuan perbankan. Kemudian dengan berbagai upaya yang telah dilakukan untuk mengelola produk tabungan, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan berkualitas sebagai pelaku pengelola produk tabungan Bank BJB KCP Pamanukan demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Selain itu, sebagai fungsi utama Bank dalam menghimpun dana, pengelolaan produk tabungan Bank BJB KCP Pamanukan dapat terus berkembang luas dengan adanya pasar sasaran produk tabungan baik nasabah perorangan maupun non perorangan (badan hukum ,koperasi ,yayasan,dll).

2. Kondisi keuangan berdasarkan jumlah tabungan pada Bank BJB KCP Pamanukan selama 5 tahun yaitu pada tahun 2012-2016 mengalami kenaikan ataupun penurunan jumlah tabungan yang tidak terlalu signifikan. Hal ini dapat dilakukan analisa dengan menggunakan analisis SWOT (*Strength,Weakness,Oportunity,Threat*) sehingga satu sama lain saling mempengaruhi dimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weakness*) yang mencegah keuntungan dari peluang yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan mampu menghadapi ancaman (*threats*), dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan yang mampu membuat ancaman menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. Dengan dilakukan menggunakan analisis SWOT maka Bank BJB dapat mengetahui berbagai kekuatan,kelemahan,peluang maupun ancaman yang mempengaruhi perkembangan tabungan.

Dalam melakukan kegiatan operasional di dunia perbankan tentu harus terdapat kebijakan-kebijakan untuk mengatur tindakan yang dilakukan agar berjalan dengan baik dan lancar. Dalam hal ini, kebijakan yang dilakukan Bank BJB KCP Pamanukan untuk menyelesaikan penutupan rekening tabungan yang dilakukan dengan alasan :

- 1.) Pemiliknya meninggal dunia;

Ahli waris menemui *Customer Service*

Ahli waris menyerahkan dokumen-dokumen persyaratan yang diperlukan

Ahli waris menyerahkan buku tabungan nasabah yang meninggal

Bank BJB menyerahkan sisa saldo tabungan kepada ahli waris

- 2.) Tidak adanya transaksi dalam jangka waktu cukup lama (rekening pasif);

Apabila nasabah tidak melakukan transaksi dalam jangka waktu 6 bulan berturut-turut maka secara otomatis rekening akan dinonaktifkan oleh sistem.

- 3.) Permintaan pemiliknya;

nasabah menemui *Customer Service*, nasabah menyerahkan surat permohonan penutupan rekening, *Customer Service* memproses penutupan rekening, Rekening ditutup. Nasabah dapat menarik sisa saldo tabungan dan menyisakan dana untuk biaya administrasi.

## Referensi

Atmosudirdjo,S.Prajudi.1980. *Administrasi dan Manajemen Umum*.Jakarta:Ghalia Indonesia



- Djumhana, Muhamad. 1996. *"Rahasia Bank"*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Fayol, Henry. 1985. *General and Industrial Management*. London: Sir Issac and Son
- F. Sikul, Andrew. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga
- Gie, The Liang. 1980. *Dasar-Dasar Administrasi*. Jakarta: Pradnya Paramita
- <http://www.bankbjb.co.id/id/corporate-website/hubungan-investor/tentang-bank-bjb/nilai-nilai-perusahaan.html>
- Ijin Bank Indonesia No.2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000
- Kasmir. 2008. *"Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya"*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2016. *Marketing Manajemen*. Bandung: Erlangga
- Maulana Damanhuri, Idham. 2010. *Administrasi Keuangan*. Jakarta: Rineka Cipta
- P. Siagian, Sodang 2002 *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960
- Peraturan Daerah nomor 11 tahun 1995
- Peraturan Daerah nomor 22 tahun 1998
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978
- R. Terry, George. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sautma, Ronny. 1995. *"Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito"*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Silalahi, Ulbert. 2011. *"Studi Tentang Ilmu Administrasi"*. Bandung: Sinar Baru Algensindo Offset
- Suyanto, Thomas, dkk, 1988. *"Kelembagaan Perbankan"*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961
- Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 02 November 1992
- Tjiptono, Fany. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Jakarta: ANDI
- Undang-undang Perbankan No.10 Tahun 1998
- Undang-Undang Perbankan No.7 Tahun 1992