

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ekonomi, makin meningkat kebutuhan masyarakat. Tentunya hal tersebut menyebabkan masyarakat harus memiliki pendapatan yang cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Undang-Undang Pasal 1 Ayat (2) Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat, dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. (“Peran Besar Nasionalisme Terhadap Komitmen Akutan Yang Taat Pajak,” 2016)

Pada penulisan ini bermanfaat bagi masyarakat yang akan melakukan penutupan rekening pada nasabah yang sudah meninggal oleh ahli waris. Hal ini untuk mengetahui syarat apa saja yang harus disiapkan sebelum melakukan penutupan rekening dan juga mengetahui bagaimana prosedur yang akan dilakukan ahli waris pada penutupan rekening ini, dikarenakan tidak banyaknya penutupan rekening dilakukan oleh ahli waris karena terkadang nasabah melakukan penutupan rekening dengan yang bersangkutan langsung tanpa adanya ahli waris.

Seperti yang sudah diketahui bahwa salah satu kegiatan bank adalah memberikan pelayanan. Pelayanan dalam perbankan sangat dibutuhkan maka dari itu bank harus memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh nasabah supaya dapat mempertahankan nasabah lama serta mampu meningkatkan jumlah nasabah baru. Dengan itu perusahaan harus menyiapkan karyawan yang handal, cekatan, teliti, disiplin, sopan serta dapat dipercaya untuk melayani

nasabah, agar nasabah merasa puas dan nyaman. Seorang karyawan harus melayani nasabah sesuai dengan prosedur.

Pengertian prosedur menurut Rifka R.N (2017) “prosedur merupakan suatu runtutan kerja atau kegiatan yang tersusun untuk menjalankan pekerjaan yang terjadi secara berulang dengan cara seragam atau terpadu”. Sedangkan menurut Rasyo (2015) “Prosedur adalah suatu tindakan yang ditetapkan atau sudah sedang terjadi untuk mencapai suatu hasil tertentu”. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah beberapa tahapan dan beberapa urusan yang harus dijalankan secara terarah atau terurut untuk mencapai suatu hasil tertentu.

Tabungan Taplus BNI adalah salah satu macam tabungan yang menyediakan kemudahan, kenyamanan, keuntungan dan fasilitas yang baik bagi nasabah BNI. Dalam menabung dapat mengantisipasi ekonomi keluarga Ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Didalam perputaran kehidupan yang dijalani semua manusia mulai dari kelahiran, Pendidikan, karir, usaha, sampai dengan memilih pasangan memiliki resiko masing-masing yang berbeda.

Dalam kehidupan terdapat resiko yang dihadapi setiap orang selama didunia seperti sakit, kecelakaan bahkan meninggal dunia. Resiko tersebut datangnya secara mendadak dan tidak ada orang satupun yang tau kapan hal tersebut akan terjadi dan kita tidak dapat menghindari resiko tersebut serta harus menerimanya. Simpanan dapat diambil seolah-olah apabila nasabah menginginkan. Seperti contoh apabila ada salah satu keluarga yang meninggal dunia maka tabungan tersebut dapat diambil oleh ahli waris dengan cara menutup rekening.

Kata ahli waris berasal dari dua kata yaitu ahli dan waris, kata ahli menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti orang yang faham sekali dalam ilmu. Sedangkan kata waris berarti keturunan yang berhak. Jadi ahli waris adalah orang yang berhak atas harta warisan yang ditinggalkan oleh pewaris. Dari uraian diatas dapat disimpulkan, ahli waris merupakan satu atau beberapa

orang yang bisa mendapatkan warisan dikarenakan adanya hubungan kekeluargaan ataupun pernikahan oleh pewaris(Maryani et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya,penulis akan membahas topik dengan judul “Prosedur Layanan Penutupan Rekening Tabungan Taplus oleh Ahli Waris Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang timbul yaitu:

1. Persiapan penutupan rekening oleh ahli waris pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prosedur penutupan rekening taplus oleh ahli waris terhadap nasabah yang sudah meninggal.

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk menjelaskan dan memahami proses penutupan rekening yang dilakukan oleh ahli waris tergadap nasabah yang sudah meninggal dunia.
2. Untuk mengetahui syarat dan dokumen apasaja yang diperlukan seorang ahli waris untuk mengurus penutupan rekening taplus yang sudah meninggal pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Malang

1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan dari tujuan penulisan yang hendak dicapai, maka penulisan ini diharapkan mempunyai manfaat dalam Pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penulisan ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulisan ini bermanfaat untuk menambah ilmu dan pengetahuan tentang apa saja syarat yang dibutuhkan seorang ahli waris dalam melakukan penutupan rekening serta bagaimana prosedur yang akan dijalani seorang ahli waris dalam proses penutupan rekening nasabah yang sudah meninggal.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Manfaat bagi instansi

Pada instansi dapat menjadi masukan dan edukasi tentang dunia perbankan dan juga dapat menjadi evaluasi tentang pelayanan kepada nasabah.

b) Manfaat bagi universitas

Dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi perbankan.

1.5 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1.5.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan deretan-deretan atau tahapan dari beberapa proses yang saling berkaitan satu dengan yang lain sebagai mekanisme dalam melakukan ataupun menjalankan suatu kegiatan sesuai dengan ketentuan yang masih berjalan untuk mencapai tujuan akhir. (Stella et al., 2022)

Menurut Mulyadi prosedur adalah tahapan kegiatan klerikal (rangkuman), yang pada umumnya meliputi satu orang atau lebih dalam suatu lembaga atau lebih, yang bertujuan untuk menjamin penanganan sebagai sebuah aktivitas sebuah perusahaan yang berlangsung secara berulang dan terus menerus. (Marisyah et al., 2023). Sedangkan Menurut Azhar mendeskripsikan bahwa prosedur adalah sebuah rangkaian aktivitas ataupun kegiatan yang dijalankan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

Dari kedua definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu runtutan aktivitas yang terjadi meliputi beberapa

orang dalam beberapa lembaga untuk menjamin penanganan kepada nasabah yang dilakukan dengan cara yang sama.

1.5.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan nasabah dapat terpenuhi. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan usaha yang bertujuan untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya pelayanan merupakan langkah kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. (Nur et al., 2022)

Menurut R.A Supriyono pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan begitu pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Harahap et al., 2023).

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditunjukkan kepada orang lain ataupun konsumen untuk mendapatkan suatu kepuasan.

1.5.2.1 Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat (humas),bidang layanan informasi dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan. Contoh layanan dengan lisan pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Malang yaitu semua petugas melayani nasabah dengan tutur kata dan bahasa yang baik dan sopan kepada nasabah yang datang ke bank untuk melakukan berbagai jenis transaksi ataupun nasabah yang sedang melakukan pengaduan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan yaitu bentuk layanan yang cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Contoh layanan dengan tulisan pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Malang yaitu melayani nasabah lewat email ataupun call center, nasabah yang akan melakukan pengaduan ataupun complain tentang masalah yang dihadapinya bisa dilalukan secara online atau yang disebut layanan dengan tulisan.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini dilakukan oleh Sebagian besar kalangan menengah ke dan kebawah. Karena faktor keahlian dan ketrampilah petugas tersebut sangat mementukan hasil erbuatan atau pekerjaan. Contoh layanan dengan perbuatan pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Malang yaitu, petugas yang bekerja disini wajib melayani nasabah dengan baik mulai dari awal penyambutan dan memberikan salam yang dilakukan oleh petugas satpam sampai selesai transaksi yang dilakukan petugas tellr dan customer service harus melayani nasabah

dengan baik. Petugas bank juga tidak boleh membedakan pelayanan terhadap satu nasabah dengan nasabah yang lainnya. Itulah contoh pelayanan dengan perbuatan yang dilakukan semua petugas pada bank tersebut.

Perusahaan selalu ingin menjadi yang terbaik dimata konsumen/nasabahnya. Setiap konsumen/nasabah ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari petugasnya,oleh karena itu Perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik agar keinginan konsumen dapat terpenuhi. Adapun pelayanan yang baik sebagai berikut:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Semua konsumen ingin dilayani dengan prima, maka dari itu untuk melayani konsumen salah satu hal penting yang harus diperhatikan yaitu sarana dan prasarana yang mendukung dan tersedia.

b. Karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung pada pelayanan petugas yang melayaninya, maka dari itu para petugas harus melayani nasabah dengan baik, sopan, cepat tanggap, menyenangkan, serta menarik agar konsumen merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang sudah petugas berikan.

c. Bertanggungjawab kepada konsumen

Dalam menjalankan tugasnya, petugas harus mampu melayani konsumennya dari awal hingga selesai agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen dan semua permasalahan konsumen dapat terpenuhi.

d. Mampu melayani dengan baik

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas dapat melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal dan pekerjaan. Para petugas harus melayani dengan cepat dan tepat tanpa ada kesalahan.

1.5.3 Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang paling banyak diketahui oleh masyarakat umum atau bentuk simpanan yang bersifat liquid (GA Siregar, 2023). Hal ini dapat diartikan bahwa sebuah tabungan dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan.

Pada bank BNI memiliki banyak jenis tabungan seperti produk tabungan BNI Taplus, Taplus Bisnis, Giro Perorangan, Taplus Anak, Taplus Muda, Tappa, Haji, Pandai, Simpanan Pelajar, Tabunganku, Tapenas, Dollar, dan Simponi.

1.5.4 Pengertian Waris

Kata waris berasal dari bahasa Arab yaitu *waratsa* yang berarti harta peninggalan orang yang sudah meninggal yang akan dibagikan kepada ahli warisnya. (Anggraini et al, 2022) Orang yang meninggalkan harta disebut muwaris, sedangkan yang berhak menerima harta adalah waris. Ahli waris merupakan seseorang yang mendapatkan harta atau Pustaka yang ditinggalkan Proses peralihan harta kekayaan dari seseorang yang meninggal dunia kepada pihak lain yang masih hidup yang sudah diatur oleh hukum waris. Warisan adalah semua harta benda yang ditinggalkan oleh seseorang yang sudah meninggal baik benda bergerak maupun benda tetap. (Nidal, 2023)

Menurut hukum pakar Indonesia, Prof. Dr. Wirjono Prodjodikoro, hukum waris diartikan sebagai hukum yang mengatur tentang kedudukan harta kekayaan seseorang setelah pewaris meninggal dunia dan cara berpindahkannya kekayaan tersebut kepada ahli waris (B

Hariyanto, 2020) Menurut hukum perdata, hak laki-laki dan perempuan dinilai setara. Hak waris diutamakan kepada keluarga, baik sedarah atau karena perkawinan. Pembagian harta warisan menurut KUH Perdata hanya dapat terjadi karena kematian.

1.5.4.1 Unsur-unsur hukum waris

Berbicara tentang hukum waris, ada beberapa unsur yang tidak terlepas yaitu sebagai berikut:

a. Pewaris

Pewaris yaitu seseorang yang sudah meninggal dunia dan juga telah meninggalkan warisan kepada ahli waris ataupun orang lain.

b. Ahli Waris

Ahli waris merupakan seseorang yang menerima warisan harta ataupun benda dari pewaris yang sudah meninggal dunia.

c. Harta Warisan

Harta warisan merupakan segala harta yang ditinggalkan seorang pewaris kepada ahli waris dalam berbagai bentuk seperti mobil, motor, rumah, tanah, serta bangunan (PS Pogoh, 2019)

★ Pembagian harta waris menurut hukum perdata dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

a. Berdasarkan ketentuan undang-undang yang mana telah diatur dalam undang-undang untuk mendapatkan bagian dari warisan untuk mendapatkan bagian dari warisan karena adanya hubungan kekeluargaan atau hubungan darah dengan orang yang meninggal.

b. Berdasarkan wasiat yang mana ahli waris ditunjuk atau ditetapkan dalam surat wasiat yang ditinggalkan.

Dalam pembagian harta menurut hukum perdata ada beberapa golongan ahli waris yang urutannya didahulukan. Atau dengan kata lain, jika ada golongan pertama maka golongan dibawahnya tidak dapat mewarisi harta warisan yang ditinggalkan.

Golongan yang dimaksud adalah :

- a. Golongan I terdiri dari suami atau istri yang ditinggalkan, anak-anak sah, serta keturunannya
- b. Golongan II terdiri dari ayah, ibu, saudara, dan keturunan saudara
- c. Golongan III terdiri dari kakek, nenek, dan saudara dalam garis lurus ke atas
- d. Golongan IV terdiri dari saudara dalam garis ke samping, misalnya paman, bibi, saudara sepupu, hingga derajat keenam.

Ahli waris yang dilarang dalam KUH Perdata sesuai dengan Pasal 838 KUH Perdata menerangkan bahwa ada empat kategori orang-orang yang dianggap tidak pantas untuk menjadi ahli waris. Mereka yang dimaksud ialah :

- a. Orang-orang yang telah dijatuhi hukuman membunuh atau mencoba membunuh orang yang meninggal (pewaris)
- b. Orang yang pernah dijatuhkan atau dipersalahkan karena memfitnah pewaris telah melakukan suatu kejahatan yang diancam dengan hukuman penjara lima tahun atau hukuman yang lebih berat lagi
- c. Orang yang menghalangi orang yang meninggal (pewaris) dengan kekerasan atau perbuatan nyata untuk membuat atau menarik kembali wasiatnya
- d. Yang terakhir, orang yang telah menggelapkan, memusnahkan, atau memalsukan wasiat orang yang sudah meninggal dunia.

1.5.5 Deskripsi Unjuk Kerja

Unjuk kerja merupakan penilaian yang dilakukan dengan mengamati apa yang dilakukan oleh objek yang akan diamati dalam melakukan suatu kegiatan. Unjuk kerja merinci apa yang harus dilakukan atau apa yang haarus menjadi kewajiban masing-masing individual atau kelompok. Cara ini dianggap lebih autentik daripada tes tulis.

1.5.6 Kriteria Unjuk Kerja

Kriteria unjuk kerja berisi tentang bentuk yang menggambarkan atau menjelaskan tentang kegiatan yang harus dilakukan demi memperlihatkan hasil kerja setiap elemen kompetensi terdapat tiga aspek yang wajib dicerminkan dalam kriteria unjuk kerjaa diantaranya yaitu aspek pengetahuan, aspek ketrampilan, dan sikap kerja.

Unjuk Kerja

KODE UNIT : K.64GEB00.001.1

JUDUL UNIT : Memproses Pembukaan dan Penutupan Rekening

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap kerja untuk memproses pembukaan dan penutupan rekening.

Tabel 1. 1 SKKNI K.64GEB00.001.1

Memproses Pembukaan dan Penutupan rekening

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3.Menyiapkan penutupan rekening	<p>3.1 Syarat serta ketentuan umum tentang penutupan rekening dijelaskan kepada calon nasabah sesuai dengan produk manual bank</p> <p>3.2 dokumen yang diperlukan dalam proses penutupan rekening telah disiapkan</p>
4.Melakukan penutupan rekening	<p>4.1 Penyebab penutupan rekening nasabah diidentifikasi sesuai prosedur yang berlaku</p> <p>4.2 Identitas nasabah diverifikasi sesuai data bank</p> <p>4.3 Penutupan rekening diinput sesuai dengan prosedur yang berlaku</p> <p>4.4 Hasil input dimintakan otorisasi kepada pejabat yang berwenang</p>

Berdasarkan matrik SKKNI dengan kode unit K.64GEB00.001.1 judul unit Memproses Pembukaan dan Penutupan Rekening, maka penulis mengambil elemen kompetensi nomor 3 kriteria unjuk kerja yang digunakan nomor 3.1 serta elemen kompetensi nomor 4 kriteria unjuk kerja pada nomor 4.3.