

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Studi

Teknologi merupakan suatu faktor penting dalam era globalisasi yang berkembang secara cepat dan modern. Perkembangan teknologi dilandasi dengan berkembangnya mikro elektronika, material dan perangkat lunak. Perkembangan teknologi juga diikuti dengan berkembangnya kehidupan manusia, yaitu semua kegiatan manusia yang biasanya dilakukan dengan manual, kini dapat dilakukan dengan digital. Perkembangan teknologi saat ini membuat kehidupan masyarakat sangat tergantung dengan teknologi itu sendiri terutama yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat umum, seperti perbankan, administrasi, proses produksi, transportasi, dan lain sebagainya.

Dampak perkembangan teknologi, seperti adanya mesin ATM, mesin *fax*, telepon, HP, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis. Kemajuan teknologi membuat dampak yang besar bagi kebiasaan manusia, masyarakat Indonesia pada khususnya. Kemajuan teknologi membuat kebiasaan perilaku berubah, masyarakat lebih menyukai komunikasi langsung dan pengiriman langsung seperti telepon, HP dan melakukan pengiriman uang melalui mesin ATM merekapun mempunyai *alternative* lain dengan internet.

Kondisi saat ini lapangan kerja sangat kompetitif, tidak sedikit untuk memilih bekerja di luar negeri, mereka berfikir bahwa bekerja di luar negeri lebih besar

untuk mendapatkan penghasilan yang mereka inginkan. Sehingga mereka dapat memenuhi semua kebutuhannya tanpa melihat risiko yang akan terjadi secara tidak disangka. Mayoritas orang yang bekerja di luar negeri membawa langsung uang tabungannya atau dititip melalui rekan untuk disampaikan ke keluarga di kampung halaman.

Semakin berkembangnya dunia perbankan. Para pekerja yang diluar negeri lebih memanfaatkan jasa-jasa perbankan yang ada, seperti *SWIFT – Outgoing*, Western Union dan bjb *Quick Cash*. Jasa-jasa pengiriman uang tersebut lebih aman dan mengurangi risiko kehilangan dibandingkan dengan cara membawa uang langsung atau menitipkannya kepada rekan sendiri.

Kegiatan perbankan itu sendiri yaitu menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan pendukungnya misalnya jasa Transfer uang. Transfer adalah kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Jasa perbankan diberikan untuk mendukung kelancaran menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung.

Selain mendapatkan pendapatan dari kredit, bank juga akan meningkatkan fee based income dengan cara memberikan jasa dalam transfer uang dengan pihak lain yang dianggap saling menguntungkan, salah satunya adalah pengiriman uang melalui Western Union.

Dengan adanya fasilitas jasa bank ini diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya dan mengembangkan pangsa pasar bank itu sendiri. Selain pendapatan utama dari pemberian pinjaman kepada nasabahnya, kini pendapatan dari jasa bank mulai digalakkan agar tidak ketergantungan kepada pendapatan bank dari sektor perkreditan.

Lengkap atau tidaknya jasa bank yang diberikan sangat bergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada personel yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personelnnya. Disamping itu, kelengkapan jasa bank ini juga tergantung dari jenis bank apakah bank umum atau Bank Perkreditan Rakyat atau dapat pula dilihat dari segi status bank tersebut apakah bank devisa, atau non devisa. Jika berstatus bank devisa, maka jenis jasa bank yang ditawarkan akan lebih lengkap dibandingkan dengan non devisa. Kemudian kelengkapan jasa bank dapat pula dilihat dari status cabangnya, apakah cabang penuh, cabang pembantu atau kantor kas

Atas dasar data dan informasi yang ada, maka penulis tertarik untuk mengambil pembahasan tersebut dan menuangkannya pada Tugas Akhir yang berjudul **“Mekanisme Klaim Keterlambatan Penerimaan Uang oleh Nasabah Melalui Jasa Western Union pada Bank bjb Cabang Utama Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan mengenai transaksi keuangan transfer dana sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pengiriman uang nasabah melalui jasa Western Union pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
2. Bagaimana proses penyelesaian (klaim) keterlambatan penerimaan uang nasabah melalui jasa Western Union pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
3. Apa saja yang menjadi hambatan-hambatan dan faktor keterlambatan dalam pengiriman uang nasabah melalui jasa Western Union pada bank bjb Cabang Utama Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Studi

Maksud dari studi ini adalah untuk memperoleh informasi yang lebih luas tentang cara-cara penyelesaian (klaim) keterlambatan transfer uang oleh nasabah melalui jasa Western Union.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari studi ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme pengiriman uang nasabah melalui jasa Western Union pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian (klaim) keterlambatan penerimaan uang nasabah melalui jasa Western Union pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan faktor keterlambatan penerimaan uang nasabah melalui Western Union pada bank bjb Cabang Utama Bandung.

1.4 Kegunaan Studi

Hasil dari studi ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Kegunaan Teoritis
 1. Menambah ilmu di bidang perbankan.
 2. Menambah pengetahuan mengenai produk-produk dan jasa bank bjb khususnya pengiriman uang melalui jasa Western Union.
 3. Menjadi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti tentang jasa western Union pada bank bjb.
2. Kegunaan Praktis
 1. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi bank bjb khususnya bank bjb Cabang Utama Bandung dalam menentukan arah kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan jasa.
 2. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi bank bjb Cabang Utama Bandung dalam pemberian pelayanan bagi para pengguna.

1.5 Metode Studi

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif.

“Metode deskriptif adalah prosedur atau tata cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) sebagaimana adanya, berdasarkan fakta yang aktual sekarang.”

Oleh karena itu melalui laporan Tugas Akhir ini penulis berusaha menggambarkan kondisi sebenarnya yang berkaitan dengan judul yang penulis ambil.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis juga menggunakan teknik observasi dalam mencari data. Teknik observasi yaitu teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek studi untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Sedangkan teknik mendapatkan data yang digunakan oleh penulis adalah:

1. Studi kepustakaan

Dengan studi kepustakaan ini, penulis mencari dan mengumpulkan data-data berupa beberapa teori yang relevan dengan rumusan identifikasi masalah dalam Tugas Akhir ini.

2. Metode wawancara

Dengan metode wawancara, peneliti mengumpulkan data dan informasi melalui diskusi tanya jawab dengan pihak-pihak terkait.

1.6 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Sesuai dengan judul yang penulis ambil maka objek studi penulisan Tugas Akhir ini adalah di bank bjb Cabang Utama Bandung, yang beralamatkan di Jl. Braga No. 12, Kota Bandung – 40111, Telp : 022 – 4236553, Fax : 022 – 4206944, 4238344, 4231430, 4207017, 422612, 4230919.

Adapun pelaksanaan studi yaitu dimulai dari tanggal 6 Januari 2014 hingga tanggal 21 Februari 2014, selama 30 hari kerja di bagian Admin Pelayanan.