

**TINJAUAN PROSEDUR PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN  
TAHAPAN XPRESI SECARA *ONLINE* PADA NASABAH BANK  
BCA KANTOR CABANG UTAMA A.YANI BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program Studi  
Keuangan dan Perbankan Jenjang Diploma III



**Disusun oleh :**

**Ferra Febrianti**

**1011191021**

**PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN  
DIREKTORAT VOKASI UNIVERSITAS SANGGAN BUANA  
BANDUNG**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : “ Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Tahapan Xpresi Secara Online Pada Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama A.Yani Bandung”

Nama : Ferra Febrianti

Npm : 1011191021

Prodi : DIII. Keuangan dan Perbankan

Direktorat : Vokasi

Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

Tempat Penelitian : Bank BCA KCU A.Yani

Lama Penelitian :1 Bulan

Telah Disetujui Pembimbing dan Penguji Tertera tanggal di bawah ini

Bandung, 23 Agustus 2022

Pembimbing,

**Tata Zaenal, SE.,MM.**

Mengetahui,

**Penguji 1,**

**Penguji 2,**

**H. Dadang Saeful Hidayat, SE.,MM.**

**Hj. Triyaani Hayati, S.Psi.,MM.**

**Direktorat Vokasi,**

**Ketua Prodi,**

**Ahmad Munandar, ST., MT**

**H. Rusmin Nuryadin, SE.M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferra Febrianti

NPM : 1011191021

Fakultas : Vokasi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul:

**“ Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Tahapan Xpresi Secara Online Pada Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama A.Yani Bandung”**

benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Agustus 2022

Yang memberikan pernyataan,

Ferra Febrianti

## **ABSTRAK**

Bank BCA merupakan salah satu Lembaga Keuangan yang tugas pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Bank BCA memiliki berbagai produk yang ditawarkan melalui usaha bank dalam menawarkan produk simpanan berupa tabungan. Tujuan penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui tentang prosedur pembukaan rekening Tahapan Xpresi secara online pada Bank BCA, mengetahui produk-produk simpanan pada Bank BCA, serta mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Tahapan Xpresi Bank BCA. Jenis penelitian yang dipakai dalam tugas akhir ini adalah penelitian deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan, pustaka, dan pencarian internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembukaan rekening Tahapan Xpresi BCA secara online lebih mudah dengan menggunakan mobile banking.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Tahapan Xpresi BCA merupakan salah satu produk penghimpun dana yang berupa tabungan yang diperlukan nasabah, serta mudah digunakan oleh nasabah dalam penyimpanannya dan penarikannya bisa dilakukan melalui ATM.

Kata Kunci: Prosedur, Tahapan Xpresi

## **ABSTRACT**

*Bank BCA is a financial institution whose main task is to collect funds from the public and distribute them back to the community. Bank BCA has a variety of products offered through the bank's business in offering savings products in the form of savings. The purpose of this research is to find out about the procedure for opening a Tahapan Xpresi account online at Bank BCA, to find out the savings products at Bank BCA, and to find out the advantages and disadvantages of Tahapan Xpresi Bank BCA. The type of research used in this final project is descriptive research. The data obtained in the study are primary and secondary data. Data collection techniques used are through field studies, literature, and internet searches. The results showed that the procedure for opening a Tahapan Xpresi BCA account online was easier by using mobile banking.*

*This study concludes that Tahapan Xpresi BCA is one of the fundraising products in the form of savings that customers need, and is easy for customers to use in storage and withdrawals can be made through ATMs.*

*Keywords: Procedure, Xpresi Stage*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat kepada kita, khususnya bagi penulis karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan studi dan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Tahapan Xpresi Secara *Online* Pada Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama A. Yani Bandung**”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Diploma III Program Studi Keuangan dan Perbankan Direktorat Vokasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis tak lepas dari berbagai kesulitan, dan penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. akan tetapi dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Dengan segala ketulusan, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Tata Zaenal, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna membimbing, mengarahkan, serta membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Ucapan terimakasih ini terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si., PIA., CFA., CRBC. selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
2. Bapak Dr. Didin Saepudin, SE., M.Si selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. Deni Nurdyana Hadimin, Drs., M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Ahmad Munandar, ST., MT selaku Direktur Vokasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Bapak H. Rusmin Nuryadin, SE., M.Si selaku Dosen Wali serta Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Direktorat Vokasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Seluruh Dosen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, atas pengajaran, bimbingan dan segala

bantuannya selama menempuh perkuliahan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

8. Teman-teman kelas D3 Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan motivasi dan pengalaman yang luar biasa selama di kampus.
9. Kepada Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa pembuatan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis berharap mendapatkan saran dan kritik dari semua pihak sebagai bahan perbaikan untuk menuju langkah sebelumnya.

Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya bagi penulis pribadi. Penulis berharap dan berdoa semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Bandung, 31 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACK</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
1.4.1 Maksud Penelitian .....	3
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	4
<b>1.5 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	4
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	4
<b>1.6 Landasan Teori .....</b>	<b>4</b>
<b>1.7 Metodologi Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1.7.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....	5
1.7.2 Sumber Data Yang Digunakan .....	6
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
<b>1.8 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Prosedur .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bank .....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Pengertian Bank .....	9
2.2.2 Jenis-Jenis Bank .....	10
2.2.3 Fungsi Bank .....	12
<b>2.3 Tabungan .....</b>	<b>15</b>
2.3.1 Pengertian Tabungan .....	15
2.3.2 Jenis-Jenis Tabungan .....	16



2.3.3 Tujuan Tabungan .....	17
2.3.4 Manfaat Tabungan .....	18
2.4 Mobile Banking .....	18
2.4.1 Pengertian Mobile Banking .....	18
2.4.2 Fungsi Mobile Banking .....	19
2.4.3 Manfaat Mobile Banking .....	20
2.5 Tahapan Xpresi.....	20
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Objek Penelitian .....	22
3.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Central Asia (BCA) .....	22
3.1.2 Visi, Misi, dan Tata Nilai BCA .....	24
3.1.3 Struktur Organisasi .....	25
3.2 Pembahasan .....	25
3.2.1 Prosedur Pembukaan Rekening Tahapan Xpresi .....	25
3.2.2 Produk-Produk Rekening Tabungan Bank BCA .....	35
3.2.3 Kelebihan dan Kekurangan Rekening Tahapan Xpresi ....	37
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .....	25
Gambar 2 .....	26
Gambar 3 .....	26
Gambar 4 .....	27
Gambar 5 .....	27
Gambar 6 .....	28
Gambar 7 .....	28
Gambar 8 .....	29
Gambar 9 .....	29
Gambar 10 .....	30
Gambar 11 .....	30
Gambar 12 .....	31
Gambar 13 .....	31
Gambar 14 .....	32
Gambar 15 .....	33
Gambar 16 .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	43
Lampiran 2 .....	44
Lampiran 3 .....	45
Lampiran 4 .....	46
Lampiran 5 .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dan informasi sangat memberikan dampak yang luar biasa terhadap sektor-sektor industri perusahaan, salah satunya adalah industri perbankan yang memanfaatkan teknologi dan informasi sebagai sistem kelancaran dari operasinal bank dan pelayanan kepada nasabah. Pada awalnya pemanfaatan teknologi dan informasi dari sistem online nasabah hanya diberikan pelayanan untuk bisa bertransaksi di kantor cabang bank yang sama dan berada dicabang manapun.

Kemudian dengan mengikuti perkembangan teknologi perbankan menyediakan mesin mesin ATM yang merupakan suatu mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan petugas bank lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015:6).

Salah satu fitur terbaru dari industri perbankan adalah layanan pembukaan rekening secara online. Pembukaan rekening secara online adalah pembukaan rekening dengan menggunakan internet melalui mobile banking. Umumnya nasabah harus ke kantor bank terdekat untuk melakukan transaksi namun dengan menggunakan fitur terbaru dari mobile banking nasabah tidak perlu repot memikirkan hal tersebut, dikarenakan fitur ini memiliki kemudahan untuk nasabah dimana nasabah dapat mengakses kapan saja dan dimana saja, nasabah hanya perlu tersambung internet pada smartphome dan mendownload aplikasi mobile banking yang sudah disediakan oleh pihak perbankan di playstore pada smartphome.

Pembukaan rekening secara online diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/PJOK03/2018 tentang penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah dan

menghemat waktu nasabah. Durasi dalam pembukaan rekening secara online ini hanya memakan waktu kurang lebih 20 menit untuk setiap pembukaan rekening.

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 yang dipersamakan dengan itu. Media penarikan tabungan berupa buku tabungan, kartu ATM, dan slip penarikan.

Bank Central Asia atau BCA merupakan sebuah bank terbesar di Indonesia, yang melayani seluruh nasabahnya dengan segala kelebihan yang diberikan. Hingga kini kualitas produk dan layanan BCA terus ditingkatkan agar nasabah bisa lebih mudah menggunakannya. Berbagai produk dan layanan telah disediakan oleh pihak bank yang sudah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para nasabah secara optimal.

BCA memiliki berbagai penawaran produk kepada konsumen guna dapat memberikan kepuasan nasabah, membangun citra ataupun memberikan kemudahan penggunaan kepada nasabah. Salah satu produk yang ditawarkan BCA adalah tahapan Xpresi BCA, dimana produk ini memiliki banyak keunggulan. Fasilitas kartu Tahapan Xpresi dengan desain yang sporty dan elegant atau dengan desain sesuai keinginan nasabah dan mendapatkan fasilitas e-banking untuk kemudahan transaksi, akan tetapi tidak akan mendapatkan buku rekening.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul **“Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Tahapan XPresi Secara *Online* Pada Nasabah Bank BCA KCU A.Yani Bandung.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Prosedur merupakan salah satu proses atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Salah satu aspek

prosedur yang dapat dilakukan adalah prosedur dalam pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi.

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah yang dapat diambil oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara online?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU?
3. Apa saja macam produk-produk rekening tabungan yang ada di Bank BCA KCU yang banyak diminati oleh nasabah ?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Untuk mengetahui bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara online, untuk mengetahui apa saja kelebihan, kekurangan, dan macam-macam produk rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan mengadakan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data serta informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti, guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III jurusan Keuangan dan Perbankan pada Universitas Sangga Buana.

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana prosedur dalam pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara digital
2. Agar dapat mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU
3. Mengetahui macam-macam rekening tabungan pada bank BCA KCU

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

1. Memperoleh wawasan tentang pembukaan rekening Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara digital.
2. Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.
3. Untuk mengetahui berbagai macam rekening tabungan pada Bank BCA KCU

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai prosedur pembukaan rekening tabungan secara digitalisasi dan juga dapat mengetahui kekurangan, kelebihan, dan macam-macam rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sumbangan pemikiran atas penjualan rekening Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.
2. Sebagai bahan masukan bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan dalam persoalan produk perbankan. Hal ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang pemahaman mengenai prosedur pembukaan rekening Tahapan Xpresi.

### **1.6 Landasan Teori**

Landasan teori yang akan dibahas oleh penulis yaitu pembahasan mengenai prosedur, bank, tabungan, dan mobile banking.

1. Prosedur merupakan tahapan-tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

2. Bank adalah adalah suatu Lembaga keuangan yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman modal kerja untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum.
3. Tabungan adalah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu. Umumnya bank akan memberikan buku tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang dilakukan dan kartu ATM lengkap dengan nomor pribadi (PIN).
4. Mobile banking adalah pengganti ATM yang bisa dioperasikan di genggamannya nasabah. Jadi, dengan aplikasi ini nasabah bisa melakukan semua jenis transaksi yang dilakukan di ATM kecuali tarik tunai dan setor tunai.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah (Sugiyono,2019:2). Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa Metode penelitian ini merupakan suatu cara untuk memperoleh data secara lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, Menurut Narbuko & Ahmadi (2015) metode deskriptif yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan dan menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

### **1.7.2 Sumber Data Yang Digunakan**



**Menurut Sugiyono (2017:141)** sumber data dalam melakukan penelitian terdiri dari dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data, fakta atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, atau melalui penelitian di lapangan yakni berupa hasil wawancara secara online dengan pihak Bank BCA melalui website Halo BCA Chat bernama Bapak Henzi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data, fakta atau keterangan yang digunakan oleh seseorang secara tidak langsung misalnya saja seperti, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan judul Tugas akhir yang dimaksud.

### **1.7.3 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, dilakukan melalui:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan ke perpustakaan beberapa buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan serta jurnal yang berhubungan dengan masalah.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang langsung objek penelitian di pilih untuk meneliti hasil data sekunder yang diperoleh dari website Bank Indonesia dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan.

3. Pencarian Internet (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukannya dengan cara memanfaatkan internet untuk memperoleh data dan informasi tambahan yang diperlukan didalam penelitian ini.

#### 4. Observasi

Penelitian yang prosesnya memperoleh data dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan melalui nasabah yang melakukan prosedur pembukaan rekening Tahapan Xpresi secara online yang berlokasi di Kantor Cabang Utama BCA A.Yani.

#### 5. Wawancara

Penelitian yang pengumpulan data nya dengan langsung mendapatkan informasi tentang system yang berjalan kepada personal yang terlibat langsung dalam system tersebut. Wawancara yang dilakukan secara *online* dengan salah satu pihak Bank BCA melalui *website* Halo BCA Chat bernama Bapak Henzi.

### **1.8 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penulis melaksanakan penyelesaian Tugas Akhir ini di Bank BCA KCU yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 656-658 Bandung. Waktu bekerja dari Senin sampai Jum'at pukul 08.15 – 15.00 WIB.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Prosedur**

Prosedur merupakan tahapan-tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Menurut Narko dalam (Wijaya & Irawan, 2018: 26) Prosedur adalah urutan-urutan pekerjaan clerical yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang.

Menurut Syahreza (2020: 5) mengutip dari (Pranaswari, 2018: 7) Prosedur adalah aspek berarti didalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, baik dalam bidang kegiatan operasional maupun bidang pekerjaan perkantoran. Kata prosedur berasal dari Bahasa Inggris yaitu *procedure* yakni metode, jalan, ketentuan yang dipakai. Meski begitu kata *procedure* sudah umum digunakan dalam kosakata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan prosedur.

Dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah metode atau langkah dalam menyelesaikan suatu kegiatan atau aktivitas secara berurutan.

#### **2.2 Bank**

##### **2.2.1 Pengertian Bank**

Istilah bank berasal dari bahasa Italia, yaitu *banco* yang artinya meja atau bangku, bangku digunakan oleh bankir untuk melakukan kegiatan operasionalnya

dalam melayani nasabahnya. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia No 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Menurut Prof G.M Verryn Stuart (Ivalania Astarina dan Angga Hapsila:2015) “Bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterima dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam”.

Menurut Dr. B. Ajuha (Ivalania Astarina dan Angga Hapsila:2015) “Bank menyalurkan modal dari mereka yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk keuntungan masyarakat”.

Menurut Dr.B.N.Ajuha (2017:2) pengertian bank adalah tempat untuk menyalurkan modal dari masyarakat yang tidak dapat menggunakan uang tersebut secara menguntungkan kepada pihak yang dapat membuat uang tersebut lebih produktif untuk memberikan keuntungan pada masyarakat.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan

pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau keduanya

### **2.2.2 Jenis-Jenis Bank**

#### **1. Dilihat dari segi fungsinya**

##### a. Bank Umum

Pengertian bank umum sesuai UU No. 10 Tahun 1998 adalah bank melaksanakan kegiatan usaha konvensional dan atau berdasarkan prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

##### b. Bank Perkreditan Rakyat

Pengertian Bank Perkreditan Rakyat menurut UU nomor 10 tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional ataupun berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

#### **2. Dilihat dari segi kepemilikannya**

##### 1. Bank milik pemerintah

Bank ini merupakan bank yang akte pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah.

Bank-bank yang dimiliki Pemerintah Indonesia ini antara lain:

- 1) Bank Negara Indonesia (BNI)
- 2) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- 3) Bank Tabungan Negara (BTN)
- 4) Bank Mandiri

##### 2. Bank milik swasta

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional, serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta nasional, begitu pula pembagian keuntungannya untuk swasta. Contoh Bank milik swasta anatara lain:

- 1) Bank Central Asia (BCA)
  - 2) Bank Danamon
  - 3) Bank Mega
  - 4) Bank Niaga
  - 5) Bank Universal
  - 6) Bank Lippo
  - 7) Bank Bumi Putra dan bank lainnya
3. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank jenis ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

4. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun milik pemerintah asing. Jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh luar negeri. Contoh bank asing antara lain:

- 1) ABN AMRO bank
- 2) American Express Bank
- 3) Bank of American
- 4) Bank of Tokyo
- 5) Bangkok Bank
- 6) City Bank
- 7) Standard Chartered Bank
- 8) Hongkong Bank

**3. Dilihat dari segi cara menentukan harga**

Ditinjau dari segi cara menentukan harga, bank dapat dibagi atas dua (Ismail, 2016; 19-20) :

## 1. Bank konvensional

Bank Konvensional merupakan bank yang dalam penentuan harga menggunakan bunga sebagai balas jasa. Balas jasa yang diterima oleh bank atas penyaluran dana kepada masyarakat maupun balas jasa yang dibayarkan oleh bank kepada masyarakat atas penghimpunan dana. Disamping itu, untuk mendapatkan keuntungan dari pelayanan jasanya, Bank konvensional akan membebankan fee kepada nasabahnya.

Dalam memberikan balas jasa kepada pihak yang menempatkan dananya, bank konvensional memberikan jasa berupa bunga untuk tabungan maupun deposito serta memberikan jasa giro kepada nasabah yang mempunyai giro. Disisi lain bank akan mendapatkan bunga atas pinjaman (kredit) yang diberikan kepada nasabah dan fee atas transaksi jasa perbankan yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan jasa bank. Besarnya fee atas pelayanan jasa perbankan tergantung pada bank masing-masing dan dipengaruhi oleh kondisi persaingan antar bank.

## 2. Bank syariah

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah, maupun yang dibayarkan oleh nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dengan bank.

Perjanjian tersebut didasarkan pada hukum syariah baik perjanjian yang dilakukan bank dengan nasabah dalam menghimpun dana maupun penyalurannya. Perjanjian (akad) yang terdapat 10 diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad tersebut.

### 2.2.3 Fungsi Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:10-12) fungsi bank terbagi menjadi fungsi umum dan fungsi khusus yaitu sebagai berikut:

#### 1. Fungsi Umum

Secara umum berikut ini 3 hal yang terkait dengan fungsi dan peranan bank secara umum.

##### 1. Penghimpun Dana

Secara garis besar, dana yang dapat dimanfaatkan oleh sebuah bank untuk menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana dalam bentuk simpanan, antara lain bersumber dari

- a. masyarakat luas yang diperoleh melalui usaha bank menawarkan produk simpanan, berupa tabungan, deposito, dan giro;
- b. lembaga keuangan yang diperoleh dari pinjaman dana yang berupa Kredit Likuiditas dan Call Money (dana yang sewaktu-waktu dapat ditarik oleh bank yang meminjam);
- c. pemilik modal yang berupa setoran modal awal pendirian maupun pengembangan modal.

##### 2. Penyalur Dana

Dana yang berhasil dihimpun oleh sebuah bank, kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya kepada masyarakat yang memerlukan, seperti pembelian surat-surat berharga, penyertaan, pemilikan harta tetap, dan sebagainya. Pemberian kredit akan menimbulkan risiko. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya harus memenuhi persyaratan dan asas kehati-hatian.



### 3. Pelayanan Jasa Keuangan

Dalam mengemban tugas sebagai "pelayan lalu lintas pembayaran uang", bank melakukan berbagai aktivitas kegiatan lainnya, seperti pengiriman uang atau transfer, inkaso, penagihan surat berharga/collection, cek wisata, kartu debit, kartu kredit, transaksi tunai, BI-RTGSs, SKN-BI, ATM, e-banking, dan layanan perbankan lainnya. Dengan melaksanakan fungsi ini, diharapkan bank dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat, selain memperoleh sumber pendapatan berupa komisi, bunga, atau bagi hasil.

### 2. Fungsi Khusus

Selain fungsi-fungsi umum di atas, secara lebih khusus, bank juga berfungsi sebagai agent of trust, agent of development, dan agent of services, yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. *Agent of Trust*, yaitu lembaga yang berlandaskan kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Dalam fungsi ini harus dibangun kepercayaan yang bergerak ke dua arah, yaitu dari dan ke masyarakat.

2. *Agent of Development*, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi di suatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut, antara lain memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, dan kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent of Services*, yaitu lembaga yang memberikan pelayanan jasa perbankan dalam bentuk transaksi keuangan kepada masyarakat, seperti pengiriman

uang/transfer, inkaso, penagihan surat berharga/collection, cek wisata, kartu debit, kartu kredit, transaksi tunai, BI-RTGS, SKN-BI, ATM, e-banking, dan pelayanan lainnya. Jasa yang ditawarkan bank ini erat terkait dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

## **2.3 Tabungan**

### **2.3.1 Pengertian Tabungan**

Pengertian Tabungan menurut UU Perbankan No.10 Tahun 1998 adalah tabungan merupakan 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 sama dengan hal itu.

Sedangkan pengertian tabungan secara umum adalah media penyimpanan uang yang sangat disukai oleh seluruh lapisan masyarakat.

Biasanya tempat yang dipercaya untuk menyimpan tabungan adalah Bank. Bank samapi saat ini masih dipercaya sebagai tempat penyimpanan bank yang aman dan hal tersebut dijamin oleh pihak bank.

Untuk menyimpan tabungan di bank sendiri ada syarat yang harus dilakukan yaitu membuka simpanan tabungan dimana untuk memilikinya terdapat syarat dan ketentuan yang mudah dan sederhana.

Tabungan yang ditawarkan di bank disediakan untuk memenuhi pelayanan masyarakat dalam penyimpanan uang dalam bentuk tabungan maupun dalam bentuk penyediaan dana bagi masyarakat. Bank juga menyediakan bermacam-macam jenis tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Fadila Et Al (2016: 4) Secara umum dan sederhana, tabungan adalah sebagian pendapatan yang tidak dihabiskan atau tidak digunakan. Tabungan juga

dapat di artikan sebagai sebuah cara yang di lakukan untuk berhemat demi mendapatkan simpanan uang yang bisa di gunakan sewaktuwaktu saat di butuhkan

### **2.3.2 Jenis-Jenis Tabungan**

#### **1. Tabungan Konvensional**

Tabungan konvensional adalah tabungan yang paling umum dan banyak dimiliki setiap orang nasabah dari tabungan yang satu ini biasanya diberikan fasilitas buku tabungan, kartu debit dan layanan *banking* baik itu sms banking, *mobile banking* atau *internet banking*. Untuk tabungan yang konvensional keuntungan atau bunga yang diterima terbilang rendah, karena tujuannya memang hanya untuk menyimpan uang bukan untuk pengembangan dana. Bunga yang dapat diterima 0% hingga 2%.

#### **2. Tabungan Berjangka**

Berbeda dengan tabungan konvensional, tabungan yang satu ini cocok untuk kamu yang memiliki tujuan untuk menyimpan uang dan beberapa tujuan lainnya. Bunga dari tabungan berjangka ini *relative* lebih baik dibandingkan tabungan konvensional dengan bunga tabungan 3% hingga 7% per tahun. Tabungan berjangka hanya dapat diambil sesuai dengan yang telah disepakati. Jika kamu melanggar yang telah disepakati, maka kamu dapat terkena denda atau *penalty*.

#### **3. Tabungan Anak**

Tabungan anak ini ditujukan untuk mereka yang ingin mengajarkan anak-anaknya untuk menabung sejak dini. Dari fasilitasnya tidak jauh berbeda dengan tabungan konvensional. Mereka akan diberikan buku tabungan atau beberapa juga kartu debit tergantung kebijakan dari bank. Namun, tentunya tidak terdapat fasilitas *banking*. Setoran untuk tabungan ini memang dibuat cukup ringan biasanya mulai dari Rp 5.000,00 hingga Rp 20.000,00. Hal ini agar si kecil dapat mulai menabung sejak dini.

#### **4. Tabungan Mata Uang Asing**

Tabungan yang satu ini sering disebut valas (valuta asing), tabungan ini biasanya sering ditemui di perbankan. Mata uang yang sering digunakan dalam tabungan ini seperti dollar, euro, poundsterling dan beberapa mata uang asing lainnya. Namun, untuk kamu yang hanya memiliki rupiah tetap dapat melakukan investasi dengan menukarkan rupiah milikmu dan dikonversikan ke dalam mata uang asing.

#### **5. Tabungan Haji**

Tabungan ini sering sekali digunakan untuk mereka yang memiliki rencana untuk berhaji dalam beberapa tahun kedepan. Tabungan ini tidak jauh berbeda dengan tabungan berjangka, jika nominal yang dibutuhkan sudah tercapai maka dana dapat dicairkan dan digunakan untuk biaya keberangkatan haji. Untuk setoran awalnya biasanya berbeda tergantung dari kebijakan dari masing-masing bank. Namun, semakin besar dana yang disetorkan maka akan semakin cepat pula tujuan kamu dapat tercapai.

#### **6. Tabungan Giro**

Yang terakhir adalah tabungan Giro. Tabungan ini seringkali disebut sebagai tabungan bisnis, karena memang fasilitas dari tabungan ini ditujukan untuk kebutuhan bisnis seperti transfer ke beberapa rekening dan transaksinya dapat menggunakan cek dan bilyet. Untuk pembukaan rekening Giro ini dapat dilakukan untuk perorangan ataupun badan usaha dan minimum setoran awalnya mulai dari Rp 2.000.000,00 hingga Rp 3.000.000,00.

### **2.3.3 Tujuan Tabungan**

1. Membuat masyarakat meminati untuk menjadi nasabah bank dengan mempercayakan bank untuk mengelola dananya.

2. Meningkatkan pelayanan kepada para nasabah bank dengan fasilitas transaksi yang sering dilakukan seperti penarikan, penyetoran, dan lain-lain.
3. Sebagai alat untuk memudahkan transaksi bisnis atau usaha individu.
4. Uang yang disisihkan nasabah baik hasil pendapatannya di bank dapat digunakan untuk cadangan dimasa yang akan datang.

#### **2.3.4 Manfaat Tabungan**

##### **1. Manfaat untuk Bank BCA:**

- a. Tabungan menjadi salah satu sumber dana bagi bank dan bisa dipakai untuk menunjang operasional bank dalam memperoleh keuntungan (laba).
- b. Tabungan bisa menjadi penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas dan banyak produk lainnya.
- c. Untuk membantu program pemerintah setempat dalam memajukan pertumbuhan ekonomi.
- d. Meningkatkan kesadaran terhadap masyarakat agar menyimpan uang atau hartanya di bank.

##### **2. Manfaat untuk nasabah:**

- a. Mereka akan terjamin keamanan uangnya di bank.
- b. Akan hemat bagi mereka yang menabung di bank karena terhindar dari pemakaian uang secara terus menerus.
- c. Adanya kepastian saat menarik uang, karena dapat menarik uang dimana saja dan kapan saja dengan fasilitas ATM.

#### **2.4 Mobile Banking**

##### **2.4.1 Pengertian Mobile Banking**

*Mobile banking* adalah sebuah aplikasi pengganti ATM atau bank yang dipasang di HP atau melalui browser di komputer. Sebenarnya aplikasi mBanking sudah ada jauh sebelum pandemi menyerang. Bahkan sebelum internet menjamur di Indonesia, konsep yang sama sudah diperkenalkan dengan nama *SMS Banking* dan *e-*

*Banking*. Kini, kebanyakan *m-Banking* dari hampir semua bank di Indonesia sudah tersedia untuk pengguna Android dan iOS. Aplikasi ini digunakan untuk melakukan transaksi dan mengecek saldo rekening tanpa harus datang ke ATM atau kantor cabang terdekat. Jika dulu *SMS Banking* digunakan dengan memanfaatkan pulsa prabayar, *m-Banking* ini sudah menggunakan jaringan internet. Sehingga dimana pun dan kapan pun nasabah berada, selama ada koneksi internet, Anda bisa melakukan transaksi dengan ATM tersebut.

Konsep ini awalnya dikembangkan agar nasabah bisa tetap bertransaksi ketika sedang pulang kampung dan tidak ada ATM, ketika sedang sibuk hingga tidak sempat ke ATM, atau ketika sedang malas keluar rumah. Karena tidak ada biaya-biaya administrasi tambahan ketika transfer dengan *m-Banking*, maka fitur ini sangat disukai oleh nasabah dan semua bank konvensional mulai membuatnya masing-masing. *Mobile banking* pun sudah banyak digunakan oleh banyak perusahaan Perbankan salah satunya yaitu perusahaan bank BCA, yang dimana bank BCA meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang dikenal sebagai *BCA mobile*. *BCA mobile* merupakan layanan aplikasi *mobile banking* BCA yang menghadirkan kemudahan transaksi Perbankan melalui *BCA mobile* atau sering kali disingkat dengan m-BCA.

#### **2.4.2 Fungsi *Mobile Banking***

*Mobile banking* adalah pengganti ATM yang bisa dioperasikan di genggaman nasabah. Jadi, dengan aplikasi ini kita bisa melakukan semua jenis transaksi yang dilakukan di ATM kecuali tarik tunai dan setor tunai. Untuk lebih lengkapnya, berikut ini adalah apa saja fungsi dari *mobile banking* :

- 1) Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan.
- 2) Melakukan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang.

- 3) Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- 4) Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah.
- 5) Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
- 6) Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya.

### **2.4.3 Manfaat Mobile Banking**

#### **1. Hemat Waktu**

Transfer dana, cek saldo, membuat deposito, dan lain-lain, semuanya bisa kamu lakukan di handphone kamu. Tidak perlu jauh-jauh ke datang bank

#### **2. Praktis**

Dengan *Mobile Banking*, bayar tagihan mudah tanpa mengganggu aktivitasmu.

#### **3. Dapat memantau transaksi dan saldo rekening *24 hours real time online***

Nasabah juga bisa memantau transaksi keuangan pribadimu secara *real time*, mengelola dana yang keluar maupun masuk di rekening dengan *Mobile Banking*.

#### **4. Gratis**

*Mobile banking* yang ditawarkan bank biasanya tidak mengenakan biaya pendaftaran, aktivasi maupun administrasi bulanan.

#### **5. Aman**

Dalam menggunakan fitur-fitur di *mobile banking* biasanya terdapat kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah distandarisasi pihak bank.

## **2.5 Tahapan Xpresi BCA**

Tahapan Xpresi merupakan salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh bank BCA. Tahapan Xpresi secara umum memiliki layanan kartu ATM yang tidak jauh berbeda dengan jenis tabungan lain yang dikeluarkan oleh bank BCA. Perbedaan Tahapan Xpresi dengan jenis Tahapan BCA lainnya yaitu pada Tahapan Xpresi

nasabah tidak akan mendapatkan buku tabungan. Tanpa buku tabungan, nasabah dapat mengecek mutasinya melalui aplikasi *BCA mobile*, *SMS banking*, maupun *internet banking*. Tahapan Xpresi BCA merupakan pengembangan dari produk Tahapan, sebagai produk simpanan yang diprioritaskan bagi kaum muda. Produk tabungan ini didesain dalam berbagai macam gaya. Tahapan BCA merupakan Tabungan Hari Depan yang memiliki karakteristik berbentuk rekening tabungan dan dalam mata uang rupiah, serta dilengkapi dengan Paspor BCA yang berfungsi sebagai Kartu ATM, Debit, dan Tunai.



## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Central Asia (BCA)**

PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 dan kini menjadi bank terbesar di Indonesia dan juga Asia. Pada awalnya NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA) yang didirikan oleh Sudono salim dan kini Bank Central Asia dimiliki oleh salah satu perusahaan rokok terbesar di Indonesia yaitu PT. Djarum. Tahun 1957, BCA mulai beroperasi pada 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta.

Pada tahun 1970an tepatnya tahun 1977 BCA melakukan merger dengan dua bank . Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang BCA. Merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa.

Awal tahun 1980an, BCA mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar diperbolehkan mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit atas nama BCA yang berlaku internasional. Untuk itu, BCA bekerjasama dengan MasterCard. BCA juga memperluas jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA.

Pada tahun 1990-an BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine*). Pada tahun 1991, BCA mulai menempatkan 50 unit ATM di berbagai tempat di Jakarta. Pengembangan

jaringan dan fitur ATM dilakukan secara intensif. BCA bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar 23 nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA.

Pada periode 2000-an BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, *internet banking* KlikBCA, *mobile banking* m-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA mendirikan fasilitas *Disaster Recovery Center* di Singapura. BCA meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui anak perusahaannya, BCA Finance.

Pada tahun 2002, FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% total saham BCA melalui proses tender strategic private placement. Tahun 2004, BPPN melakukan divestasi atas 1,4% saham BCA kepada investor domestik melalui penawaran terbatas dan tahun 2005, Pemerintah Republik Indonesia melalui PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) melakukan divestasi seluruh sisa kepemilikan saham BCA sebesar 5,02%.

Tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. BCA meluncurkan kartu prabayar, Flazz Card serta mulai menawarkan layanan *Weekend Banking* untuk terus membangun keunggulan di bidang perbankan transaksi. BCA secara proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah gejolak krisis global, sekaligus tetap memperkuat kompetensi utama sebagai bank transaksi. Tahun 2008 & 2009, BCA telah menyelesaikan pembangunan *mirroring* IT system guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi risiko operasional. BCA membuka layanan *Solitaire* bagi nasabah high *net-worth* individual.

### 3.1.2 Visi, Misi, dan Tata Nilai Bank BCA

#### Visi Bank BCA

Visi dari Bank BCA adalah menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

#### Misi Bank BCA

Bank BCA mempunyai misi sebagai berikut :

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai franchise dan nilai *stakeholder* BCA.

#### Tata Nilai Bank BCA

1. Fokus Pada Nasabah

Perhatian atau kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah secara spesifik

2. Integritas

Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen pada peran atau tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.

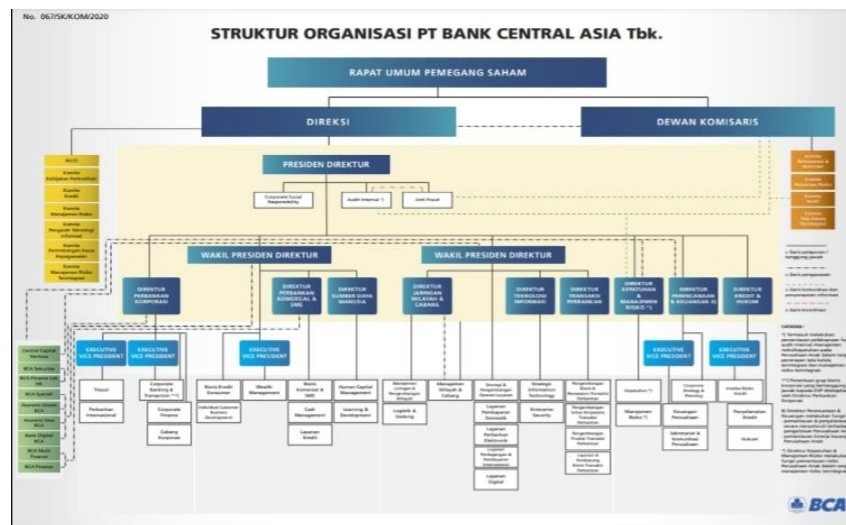
3. Kerjasama Tim

Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Berusaha Mencapai Yang Terbaik

Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

### 3.1.3 Struktur Organisasi Bank BCA



Gambar 1

## 3.2 Pembahasan

### 3.2.1 Prosedur Pembukaan Rekening Tahapan Xpresi Secara Online

Prosedur merupakan tahapan-tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Tahapan Xpresi merupakan salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh bank BCA. Tahapan Xpresi secara umum memiliki layanan kartu ATM yang tidak jauh berbeda dengan jenis tabungan lain yang dikeluarkan oleh bank BCA.

Apabila memilih buka rekening online maka bisa melalui aplikasi *BCA Mobile*. Caranya sangat mudah, nasabah hanya perlu memilih menu Buka Rekening Baru yang tersedia pada halaman depan aplikasi *BCA Mobile*. Namun sebelum itu, silahkan terlebih dahulu download aplikasi *BCA Mobile* di *Play Store* atau *App Store*. Setelah itu tinggal memilih produk tabungan Tahapan BCA. Lalu dilanjutkan dengan mengisi formulir pendaftaran pembukaan rekening dan mengupload dokumen data diri. Setelah semua formulir terisi dengan benar maka dilanjutkan dengan proses verifikasi. Proses verifikasi sepenuhnya *online* karena menggunakan panggilan *video call*. Jika pengajuan disetujui maka tinggal membayar biaya buka rekening Tahapan BCA.

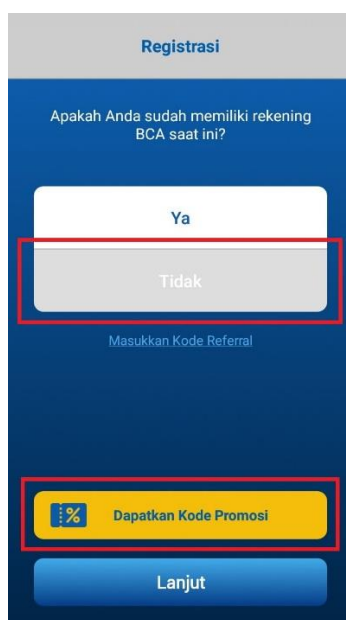
Pembukaan Rekening secara *online* melalui *BCA mobile* memiliki beberapa prosedur atau tahapan-tahapan yang dilalui oleh nasabah jika membuka rekening dengan menggunakan aplikasi *BCA mobile*, diantaranya:

1. Unduh dan instal aplikasi *BCA mobile* yang tersedia di *Play store* dan *Appstore*.
2. Buka aplikasi *BCA mobile* dan pilih fitur atau menu Buka Rekening Baru.



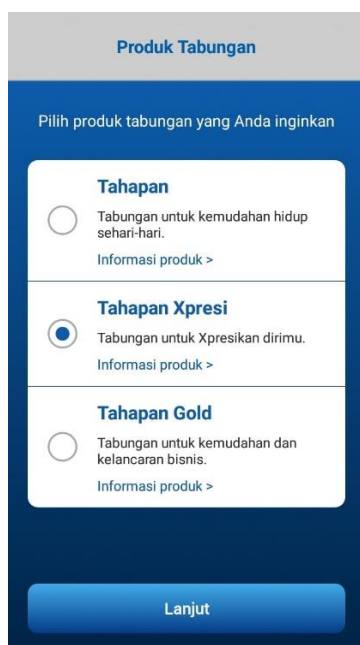
Gambar 2

3. Pada halaman registrasi pilih jawaban “Tidak” lalu klik lanjutkan



Gambar 3

- Pilih jenis tabungan Tahapan Xpresi yang nasabah inginkan. Pastikan nomor handphone yang didaftarkan belum pernah terdaftar di *BCA mobile*.



Gambar 4

- Setelah memastikan nomor handphone nasabah melakukan verifikasi nomor handphone dengan klik kirim.



Gambar 5

- Nasabah membuat kode akses agar kode akses yang di buat berguna pada saat masuk atau *log in* pada *BCA mobile*. setelah membuat kode akses nasabah pun harus mengulangi kode akses yang telah dibuat.



Gambar 6

7. Lengkapi persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening. Ketuk tombol kamera untuk menambahkan masing-masing dokumen. Foto harus tampak jelas agar mudah terbaca pada aplikasi *BCA mobile*. Nasabah perlu memastikan e-ktp asli, dan tanda tangan yang jelas. Jika seluruh dokumen sudah lengkap maka ketuk pilihan lanjut.



Gambar 7

8. Nasabah perlu mengisi data diri yang berisi informasi pribadi seperti nama ibu kandung, status perkawinan, agama, tempat tinggal, dan isi informasi pekerjaan nasabah. Lalu ketuk lanjut untuk melanjutkan setiap tahap.



Profil Anda

Lengkapi informasi tentang Anda

Nama Gadis Ibu Kandung

Status Perkawinan >

Agama >

Status Tempat Tinggal >

Alamat Tempat Tinggal saat ini sesuai e-KTP

Lanjut

Gambar 8

9. Pilih jenis kartu debit dan tambahkan e-mail. Untuk pembukaan rekening Tahpan Xpresi secara *online* pada aplikasi *BCA mobile* hanya menyediakan satu jenis kartu pilihan yaitu debit Xpresi GPN.



Fasilitas Produk

Pilih Kartu Paspur yang Anda inginkan

**Paspur Xpresi**

- Limit Tarik Tunai Rp 7.000.000
- Limit Transfer antar BCA Rp 25.000.000
- Biaya Admin per bulan Rp 7.500

Info kartu selengkapnya >

Nomor Ponsel yang terdaftar untuk layanan mobile banking:

Nomor Ponsel  
0853 [redacted] 5

Isi Email untuk layanan internet banking:

Email  
Email tidak boleh kosong

Lanjut

Gambar 9



10. Pilih cabang BCA tempat rekening nasabah yang akan didaftarkan bisa pilih kantor cabang yang terdekat dari lokasi tempat tinggal nasabah.

Cabang Rekening Terdaftar

Pilih cabang BCA dimana rekening Anda akan didaftarkan

**Pilih Kota**  
Gianyar

**Pilih Kecamatan**  
UBUD

Transaksi dan administrasi dapat dilakukan di cabang BCA manapun

Klik pilihan cabang dibawah ini:

**KCP UBUD**  
JL. RAYA UBUD 10, UBUD  
Lihat peta >

Lanjut

Gambar 10

11. Cek kembali data-data yang sudah di isi oleh nasabah, jika seluruhnya sudah benar maka nasabah bisa ketuk lanjut.

Saya adalah Warga Negara Indonesia dan tidak memiliki kewajiban perpajakan di negara lain.

Saya telah memahami sepenuhnya dan menyetujui **Ketentuan** yang terkait dengan rekening di BCA.

(jika bersedia) Saya dengan ini memberikan persetujuan kepada BCA untuk memberikan data saya kepada pihak lain di luar BCA, yang bekerja sama dengan BCA, dalam rangka kegiatan promosi atau untuk tujuan komersial lainnya.

Lanjut

Gambar 11

12. Lakukan *video call* dengan CS BCA untuk memverifikasi data-data nasabah. Proses verifikasi bisa berlangsung selama 7 menit dan untuk *video call* nasabah

perlu menunggu antrean. Siapkan e-ktip saat verifikasi karena nasabah akan diminta untuk menunjukkan e-ktip pada saat *video call* berlangsung.



Gambar 12

13. Setelah *video call* selesai nasabah segera lakukan aktivasi *mobile banking* dan *internet banking*, yang nantinya akan diarahkan pada layer pengaturan PIN BCA.



Gambar 13

14. Nasabah membuat PIN sebanyak 6 digit angka dan ulangi PIN untuk mengaktivasi *mobile banking* dan *internet banking* BCA. Dan jangan pernah memberitahukan PIN pada orang lain.



The screenshot shows a mobile application interface for creating a PIN. At the top, there is a header with the text "Nomor PIN" and a blue icon. Below the header, the main text reads "Buat nomor PIN untuk transaksi mobile dan internet banking". There are two input fields: "Buat PIN(6 digit angka)" and "Ulangi PIN(6 digit angka)", both with six dots representing masked characters. A warning message states: "• PIN bersifat rahasia dan jangan berikan kepada siapa pun dengan alasan apa pun." At the bottom, there is a blue button labeled "Lanjut".

Gambar 14

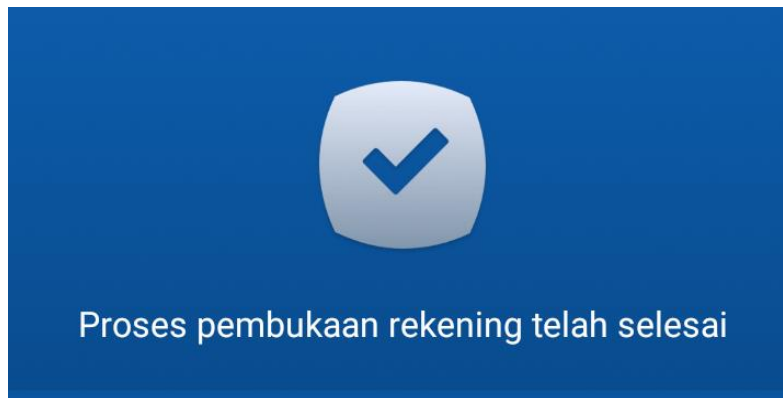
15. *Mobile banking* dan *internet banking* sudah aktif, nasabah perlu simpan atau mencatat User ID *internet banking*.



The screenshot shows a confirmation screen for internet banking activation. At the top right, there is a red arrow pointing to a close button (X). The main text reads "Internet banking Anda telah aktif!". Below this, it says: "Saat ini Anda mendapatkan layanan informasi mutasi rekening. Untuk mendapatkan layanan transaksi lainnya, kunjungi cabang BCA terdekat." There is a white box containing the text "User ID Internet Banking (KlikBCA):" followed by "IPU [redacted] 6". At the bottom, it says: "Gunakan User ID & PIN untuk menggunakan layanan internet banking (KlikBCA)".

Gambar 15

16. Selamat nasabah sudah berhasil membuka rekening Tahapan Xpresi yang sudah aktif.



Gambar 16

Selain nasabah mengakses tabungan Xpresi BCA secara *online*, nasabah juga bisa meminta kartu debit dengan datang langsung ke kantor bank BCA, bagi nasabah yang ingin membuka rekening baru yakni Tahapan Xpresi, proses pembuatan rekening tabungan baru ini bisa dilakukan secara *online* ataupun langsung melalui bank yang bersangkutan. Namun, baik itu *online* ataupun offline pembuatan salah satu tabungan BCA ini sama-sama mudah untuk dilakukan.

Syarat-syarat dalam pembukaan rekening Tahapan Xpresi pada bank BCA secara *online* yaitu, sebagai berikut :

1. WNI dengan usia lebih dari sama dengan 17 tahun
2. Memiliki e-KTP dengan status tunggal
3. Tidak memiliki kewajiban pajak di negara lain
4. Hanya dibuka untuk kepentingan nasabah sendiri.
5. Untuk nasabah yang telah memiliki rekening di BCA, data yang dimasukan oleh nasabah harus sama dengan Data Identitas Nasabah (DIN) yang telah dimiliki BCA.
6. Apabila data identitas yang telah dimiliki nasabah sebelumnya bukan e-KTP, maka CS Halo BCA harus mengkinikan DIN berdasarkan identitas terbaru

7. Saat ini pembukaan rekening *online* via *BCA mobile* hanya dapat dilakukan untuk nasabah yang telah memiliki e-KTP dan belum bisa untuk rekening perwalian atau *joint account*.

Selain setoran awal saat pembukaan rekening baru tergolong rendah, nasabah juga perlu tahu biaya-biaya lainnya yang akan dibebankan kepada nasabah sebagai pemilik Tahapan Xpresi BCA :

1. Biaya pembuatan atau ganti kartu = Rp 25.000,00
2. Biaya administrasi bulanan = Rp 7.500,00
3. Biaya penutupan rekening = Rp 5.000,00
4. Biaya tarikan tunai di Counter = Rp 15.000,00 /transaksi
5. Biaya transfer beda bank = Rp 6.500,00 /transaksi
6. Saldo minimum yang ditahan = Rp 10.000,00
7. Biaya setoran di *counter* = gratis
8. Saldo minimum selanjutnya = Rp 50.000,00

Biaya administrasi Tahapan Xpresi BCA dalam sebulan terbilang kecil yaitu Rp 7.500,00. Selain itu nasabah dapat menggunakan aplikasi mBCA yang bebas dari biaya transfer antarbank BCA. Berikut limit transaksi dari Tahapan Xpresi BCA :

1. Tarikan tunai = Rp 7.000.000,00
2. Transfer sesama rekening BCA = Rp 25.000.000,00
3. Transfer beda bank = Rp 10.000.000,00
4. Debit = Rp 25.000.000,00
5. Setoran tunai = Rp 15.000.000,00

### **3.2.2 Produk-Produk Rekening Tabungan Pada Bank BCA**

Bank Central Asia atau BCA merupakan sebuah bank terbesar di Indonesia, yang melayani seluruh nasabahnya dengan segala kelebihan yang diberikan. Hingga kini kualitas produk dan layanan BCA terus ditingkatkan agar nasabah bisa lebih

mudah menggunakannya. Berbagai produk dan layanan telah disediakan oleh pihak bank yang sudah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para nasabah secara optimal. Umumnya salah satu produk yang dimiliki BCA yaitu produk simpanan individu. Produk simpanan individu merupakan salah satu produk pertama BCA, banyak pilihan produk simpanan yang memberikan kemudahan serta kenyamanan yang sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah, diantaranya:

#### 1. Tahapan

Tahapan BCA merupakan Tabungan Hari Depan yang memiliki karakteristik berbentuk rekening tabungan dan dalam mata uang rupiah, serta dilengkapi dengan Paspor BCA yang berfungsi sebagai Kartu ATM, Debit, dan Tunai.

#### 2. Tahapan Xpresi

Tahapan Xpresi BCA merupakan pengembangan dari produk Tahapan, sebagai produk simpanan yang diprioritaskan bagi kaum muda. Produk tabungan ini didesain dalam berbagai macam gaya.

#### 3. Tahapan Gold

Tahapan Gold BCA merupakan pengembangan produk tahapan sebagai produk simpanan yang ditujukan untuk kebutuhan bisnis, guna membantu kelancaran usaha seraya melindungi kredibilitas transaksi bisnis. Dengan Tahapan Gold, nasabah bisa melakukan transaksi bisnis selama 24 jam seminggu penuh, dimana dan kapan saja.

#### 4. Tahapan Berjangka

Tahapan Berjangka BCA merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk perorangan dengan setoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu tertentu, ditambah dengan asuransi jiwa.

#### 5. Simpanan Pelajar

Tabungan SimPel BCA merupakan salah satu produk simpanan yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia khusus untuk pelajar sebagai alat belajar untuk mempersiapkan masa depan, dan juga pengenalan dunia Perbankan sejak dini.

#### 6. Tapres

Tapres BCA merupakan Tabungan Prestasi yang dimana produk tabungan yang memberikan suku bunga lebih dengan karakteristik berbentuk rekening tabungan.

#### 7. TabunganKu

TabunganKu BCA merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia, TabunganKu hadir untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

#### 8. LAKU

Buka tabungan lebih mudah dan bisa diambil di mana-mana tanpa harus ke bank, cukup datang ke agen LAKU yang tersebar di berbagai penjuru.

#### 9. BCA Dollar

BCA Dollar merupakan produk tabungan yang dapat dipilih oleh nasabah yang memiliki kebutuhan menabung dan berinvestasi dalam mata uang asing baik USD atau SGD.

#### 10. Deposito Berjangka

Deposito BCA merupakan pilihan investasi yang tepat bagi nasabah yang berniat menyisihkan sebagian tabungan untuk berinvestasi, maka Deposito BCA dapat menjadi salah satu pilihan. Uang nasabah akan bekerja dengan sendirinya dengan

pilihan jangka waktu dan bunga yang kompetitif, Deposito BCA menjadi pilihan investasi yang tepat. Deposito merupakan produk simpanan berjangka di mana penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu.

#### 11. E-Deposito

e-Deposito merupakan produk Deposito berjangka yang dapat dibuka melalui *channel* BCA.

### 3.2.3 Kelebihan dan Kekurangan Dari Rekening Tahapan Xpresi

#### **Kelebihan Rekening Tahapan Xpresi BCA**

##### **a. Syarat Pengajuan Mudah**

Untuk membuka rekening tahapan Xpresi sangat mudah, nasabah hanya memerlukan KTP dan setoran awal. Semua nasabah dari berbagai umur juga bisa memiliki rekening Tahapan Xpresi.

##### **b. Proses Pembukaan Rekening Tahapan Xpresi Cepat**

Proses pembukaan rekening Tahapan Xpresi juga cepat. Nasabah bisa mengajukan pembukaan rekening di kantor cabang terdekat atau ke mall yang sudah menyediakan digital bank, rekening beserta kartu ATM akan siap hanya dalam hitungan menit. Jika nasabah tidak sempat pergi kantor cabang terdekat, nasabah juga bisa membuka rekening Tahapan Xpresi melalui aplikasi *BCA Mobile*. Data diri yang dimasukkan dalam formulir *online* pengajuan akan diverifikasi melalui *video call* petugas *customer service* dengan calon nasabah tersebut.

##### **c. Setoran Awal Murah**

Tahapan Xpresi juga memiliki kelebihan pada setoran awalnya yang sangat terjangkau, yaitu Rp 50.000,00. Sedangkan setoran berikutnya minimal Rp



50.000,00 dengan biaya administrasi Rp 500,00 per bulan, dan saldo minimum yang ditahan di rekening hanya Rp 10.000,00.

**d. Desain Kartu ATM Bervariasi**

Desain kartu BCA Xpresi juga beragam. Cocok sekali untuk nasabah yang penuh ekspresi dan gaya. Nasabah bahkan bisa memilih foto sendiri untuk dijadikan gambar pada kartu ATM.

**e. Canggih dengan e-Banking Lengkap**

Nasabah juga bisa langsung terhubung dengan layanan internet banking klikBCA dan *mobile banking* yakni *BCA Mobile*, SMS Top Up, dan SMS BCA.

**f. Layanan Konsumen Terbaik**

Tahapan Xpresi juga memberikan layanan lengkap untuk membantu segala keluhan nasabahnya. Selain di kantor cabang bank terdekat, *customer service* tersedia di akun-akun media sosial. Seperti Twitter @XpresiBCA dan Facebook Xpresi BCA. Sedangkan untuk layanan customer service BCA utama tersedia di nomor 1500888.

**g. Bisa Digunakan Dimanapun**

Nasabah bisa menggunakan kartu ATM Tahapan Xpresi di seluruh ATM Bersama dan ATM seluruh dunia berlogo Cirrus. Kartu ini juga tentu saja bisa digunakan di mesin EDC.

**h. Banyak Promo Menguntungkan**

Promo yang diberikan Tahapan Xpresi banyak berkaitan dengan kebutuhan gaya hidup. Mulai dari promo tiket bioskop, diskon belanja di minimarket, produk gratis di kedai kopi ternama, diskon buku, dan masih banyak lagi.

## **Kekurangan Rekening Tahapan Xpresi BCA**

### **a. Tidak Ada Buku Tabungan**

Kepraktisan yang diusung Tahapan Xpresi membuatnya menghilangkan ketersediaan buku tabungan. Sehingga, nasabah hanya diberikan kartu ATM saja. Inilah yang menjadi kekurangan Tahapan Xpresi. Namun, untuk mengecek mutasi rekening atau saldo, nasabah bisa mengaksesnya melalui aplikasi *BCA Mobile* atau menghubungi layanan *customer service*. Namun, nasabah juga tetap bisa meminta daftar mutasi dari rekening koran di kantor cabang BCA terdekat.

### **b. Limit Transaksi Terbatas**

Rekening Tahapan Xpresi memiliki limit transaksi yang setara dengan Paspor BCA silver. Yang berarti limit transaksinya berada di level terkecil dibandingkan jenis Paspor BCA Gold dan Paspor BCA Platinum. Dengan Tahapan Xpresi ini, nasabah hanya bisa melakukan tarik tunai maksimal Rp 7.000.000,00 per hari, transfer ke sesama rekening BCA maksimal Rp 25.000.000,00 per hari, dan transfer antar bank maksimal Rp 10.000.000,00 per hari.

### **c. Ketersediaan Desain Kartu ATM Terbatas di Kantor Cabang**

Kekurangan yang terakhir adalah ketersediaan desain kartu ATM. Karena tidak semua kantor cabang menyediakan 50 desain yang seharusnya tersedia. Jika nasabah ingin memiliki lebih banyak pilihan desain kartu ATM, nasabah disarankan mendatangi kantor cabang utama BCA terdekat. Meskipun begitu, mengganti desain kartu ATM BCA Xpresi yang sudah dimiliki sebelumnya bisa nasabah lakukan di kantor cabang mana saja.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bank BCA KCU A.Yani Bandung dalam Tugas Akhir ini, maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Dalam pembukaan rekening Tahapan Xpresi BCA secara *online* memiliki beberapa prosedur yang harus dilakukan seperti melalui aplikasi BCA Mobile hanya dengan menggunakan e-ktip dan setoran awal. Caranya sangat mudah, nasabah hanya perlu memilih menu Buka Rekening Baru yang tersedia pada halaman depan aplikasi BCA Mobile. Jika pengajuan disetujui maka tinggal membayar biaya buka rekening Tahapan BCA. Aktivasi mobile banking dan internet banking dengan memilih nomor PIN yang akan digunakan Selain nasabah mengakses tabungan Xpresi BCA secara online, nasabah juga bisa meminta kartu debit dengan datang langsung ke kantor cabang terdekat, bagi nasabah yang ingin membuka rekening baru yakni Tahapan Xpresi, proses pembuatan rekening tabungan baru ini bisa dilakukan secara *online* ataupun langsung melalui bank yang bersangkutan dalam prosedur dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun nasabah berada.
2. Produk simpanan individu merupakan salah satu produk pertama BCA, banyak pilihan produk simpanan yang memberikan kemudahan serta kenyamanan yang sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah, diantaranya Tahapan BCA yang merupakan Tabungan Hari Depan yang memiliki karakteristik berbentuk rekening tabungan dan dalam mata uang rupiah, serta dilengkapi dengan Paspor BCA yang berfungsi sebagai Kartu ATM, Debit, dan Tunai. Tahapan Gold BCA merupakan pengembangan produk tahapan sebagai produk simpanan yang ditujukan untuk kebutuhan bisnis, guna membantu kelancaran usaha seraya melindungi

kredibilitas transaksi bisnis. Tahapan Berjangka Tahapan Berjangka BCA merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk perorangan dengan setoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu tertentu, ditambah dengan asuransi jiwa.

3. Kekurangan dan kelebihan dalam prosedur pembukaan rekening tahapan xpresi akan selalu ada yakni kelebihan nya syarat pengajuan pembukaan rekening sangat mudah, prosedur pembukaan rekening cepat, setoran awal murah, memiliki desain kartu yang bervariasi, bisa digunakan melalui e-banking, terdapat promo yang menguntungkan dengan layanan terbaik serta dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Untuk kekurangannya terdapat dalam limit transaksi terbatas, tidak adanya buku tabungan, dan ketersediaan desain kartu ATM yang terbatas.

#### **4.2 Saran**

1. Bank BCA KCU A.Yani sebaiknya bisa tetap mempertahankan dan meningkatkan kembali pembukaan rekening Tahapan Xpresi secara online agar nasabah yang melakukan pembukaan rekening Tahapan Xpresi BCA dapat dipermudah dengan adanya aplikasi BCA mobile.
2. Meningkatkan produk-produk yang bisa digunakan untuk anak muda zaman sekarang yang nantinya bisa semua produk bank BCA digunakan secara online dan juga agar bisa memperkenalkan produk-produk bank BCA lebih meluas lagi.
3. Pihak Bank BCA KCU A.Yani dapat memberikan keuntungan atau kelebihan dalam pembuatan rekening Tahapan Xpresi, dengan cara mengembangkan kembali pembuatan rekening secara online dan lebih banyak mengembangkan variasi kartu ATM Tahapan Xpresi secara meluas.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini serta saran-saran yang dapat disampaikan, semoga dapat berguna bagi pihak bank BCA dalam pembukaan rekening Tahapan Xpresi secara *online* untuk masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana

Media

Andrianto, Didin Fatihuddin. 2019. *Manajemen Bank*. Surabaya: CV Penerbit Qiara

Media

Hasan, Ichsan Nurul. 2014. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press

Group

Sumartik, Misti Hariasih. 2018. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. JawaTimur:

UMISDA PRESS

Thian, Alexander. 2021. *Dasar-Dasar Perbankan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Vebrianty, A. *Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam*

*Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia*

*Tbk* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif

Hidayatullah Jakarta).

*Situs resmi bank BCA* <https://www.bca.co.id>


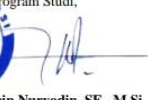
<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/sejarah-bca>

<https://www.bca.co.id/id/others/sk-xpresi-bca-alt>

<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/visi-misi>

<https://www.bca.co.id/id/others/sk-xpresi-bca-alt>

## LAMPIRAN

	<b>USB</b> <b>UNIVERSITAS SANGGA BUANA</b> <b>DIREKTORAT VOKASI</b> <b>YPKP</b>
Jl. Surapati No.189, Cihaurgeulis, Kec. Gibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123 Telp. 022-21000307, 022-21000309, 022-31000205	
Nomor	: 07/KP-III/VOKASI-USBYPKP/V/2022
Lampiran	: -
Perihal	: Permohonan Izin Survey
Kepada Yth.	:
Bapak/Ibu	:
<b>Pimpinan Bank BCA KCU A. Yani Bandung</b>	
<b>Di</b>	
<b>Tempat</b>	
Dengan hormat,	
Dalam rangka memenuhi salah satu syarat kurikulum, setiap mahasiswa program studi DIII Keuangan dan Perbankan pada Direktorat Vokasi Sangga Buana YPKP, diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir. Sehubungan hal tersebut, dengan ini kami hadapkan:	
Nama	: <b>Ferra Febrianti</b>
NPM	: <b>1011191021</b>
Untuk diperkenankan melaksanakan survey/penelitian pada perusahaan atau instansi yang bapa/ibu pimpin dengan lama penelitian ±3 bulan. Perlu kami informasikan bahwa survey/penelitian dilakukan semata-mata untuk keperluan ilmiah (kepentingan akademik semata) dengan tetap menjaga etika akademik dan ketentuan peraturan yang berlaku.	
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.	
Bandung, 27 Mei 2022	
an Direktur Vokasi – D III	
Kantor Program Studi,	
	
<b>H. Rusmin Nuryadin, SE., M.Si.</b>	

*Lampiran 1 Surat izin melakukan survey*



**BERITA ACARA BIMBINGAN LAPORAN**

Nomor : SK- 001 /D3-KP/V/2022

Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Jenjang Pendidikan Program Diploma, menerangkan bahwa :

Nama : Ferra Febrianti  
N P M : 10111021  
Alamat : Jl. A Yani Gg Slamet No. 69 Rt 03 /Rw 02

Diizinkan untuk menulis Tugas Akhir dengan judul : Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Tahapan Xpres Secara Online Pada Bank BCA KCU A-YANI

Nama Dosen Pembimbing : Tata Zaenal, SE, MM

**Jangka waktu penulisan Tugas Akhir :**

Periode ke-I (6 bulan) : tgl... 23-05-22 s.d .....

**Perpanjangan :**

Periode ke-II (6 bulan) : ..... s.d .....

Tanda tangan Dosen Pembimbing ; 1. \_\_\_\_\_

Mahasiswa yang bersangkutan harap memperhatikan segala ketentuan yang berlaku.

Bandung,..... 2022  
Ketua Program Studi

**H. Rusmin Nuryadi, SE., M.Si.**

Lampiran 3 Surat Bimbingan





Lampiran 4 Kartu ATM Tahapan Xpresi

**HENZI**

Selamat malam.

Saya Henzi, akan memberikan informasi yang Ibu Ferra butuhkan.

Informasi apa yang dapat saya bantu?

**ferra febrianti**

kak izin bertanya mengenai seputaran bank BCA untuk tugas kuliah apa boleh?

**HENZI**

Dengan senang hati saya bantu informasikan Ibu.

**HENZI**

Boleh diinformasikan untuk informasi perihal apa?

**ferra febrianti**

untuk mengerjakan Tugas Akhir

**ferra febrianti**

dengan judul Prosedur pembuatan kartu tahapan xpresi secara online

**HENZI**

Baik. Jika yang Ibu Ferra maksudkan terkait pembukaan rekening secara online melalui BCA mobile, berikut adalah kriteria agar seseorang dapat melakukan pembukaan rekening melalui BCA mobile:

- Jenis HP yang digunakan adalah HP dengan OS Android dan iOS.
- Nomor HP yang digunakan untuk melakukan pembukaan rekening belum pernah diregistrasikan layanan m-BCA.

- Bersedia melakukan video call melalui BCA mobile untuk melakukan proses verifikasi yang dilakukan oleh CS Halo BCA.

## **HENZI**

Jenis rekening yang dapat dibuka pada pembukaan rekening melalui BCA mobile adalah Tahapan, Tahapan Xpresi dan Tahapan Gold.

## **HENZI**

Dengan melakukan pembukaan rekening melalui BCA mobile, nasabah otomatis mendapatkan fasilitas berikut:

- BCA mobile (finansial) transaksi mobile banking finansial langsung dapat digunakan begitu proses pembukaan rekening via BCA mobile telah selesai. Hal ini juga berlaku untuk pembukaan rekening di hari libur.
- KlikBCA Individu (non finansial)
- Kartu Paspor BCA
- Buku rekening (opsional).

## **Catatan:**

- Setelah rekening dibuka, nasabah akan mendapatkan nomor kartu paspor. Untuk mendapatkan kartu paspor dalam bentuk fisik, nasabah harus mendatangi cabang terdekat atau bisa juga datang ke Layanan CS Digital.
- Nomor kartu paspor yang nasabah dapatkan pada saat pembukaan rekening dapat berbeda dengan nomor kartu paspor fisik yang nasabah dapatkan di cabang.
- Nomor kartu yang digunakan pada saat pembukaan rekening adalah nomor Kartu Paspor BCA GPN.
- Apabila nasabah belum mendapatkan kartu fisik, maka nasabah tetap dapat melakukan transaksi menggunakan fitur tanpa kartu yang tersedia pada BCA mobile.
- Untuk pengisian saldo awal adalah 12 bulan dari rekening dibuka. Apabila setelah 12 bulan tidak ada setoran awal, maka rekening akan ditutup secara otomatis dan

tidak terdapat minimal saldo awal untuk pembukaan rekening online melalui BCA mobile.

- Pengambilan buku khusus rekening Tahapan dan Tahapan Gold oleh nasabah dapat dilakukan di seluruh Cabang BCA. Proses pencetakan buku mengikuti ketentuan yang berlaku saat ini. Khusus rekening Tahapan, perlu dilakukan perubahan opsi tanpa buku menjadi opsi dengan buku sebelum melakukan proses pencetakan buku, nasabah tidak dikenakan biaya atas pengambilan buku yang pertama kali pengambilan dengan membawa e-KTP asli.

- Jika nasabah membuka rekening di hari libur, secara system tanggal pembukaan rekening yang tercatat adalah pada tanggal hari kerja berikutnya dan baru bisa cek mutasi di hari kerja berikutnya juga.

## **HENZI**

Syarat pembukaan rekening:

- WNI dengan usia lebih dari sama dengan 17 tahun
- Memiliki e-KTP dengan status tunggal
- Tidak memiliki kewajiban pajak di negara lain
- Hanya dibuka untuk kepentingan nasabah sendiri
- Untuk nasabah yang telah memiliki rekening di BCA, data yang dimasukkan oleh nasabah harus sama dengan Data Identitas Nasabah (DIN) yang telah dimiliki BCA.

Catatan:

- Apabila data identitas yang telah dimiliki nasabah sebelumnya bukan e-KTP, maka CSO Halo BCA harus mengkinikan DIN berdasarkan data identitas terbaru.
- Saat ini pembukaan rekening online via BCA mobile hanya dapat dilakukan untuk nasabah yang telah memiliki e-KTP dan belum bisa untuk rekening perwalian/joint account.

## **HENZI**

Foto dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening akan diambil menggunakan kamera handphone melalui menu "Buka Rekening Baru" tersebut (tidak dapat upload dari galeri handphone). Dokumen yang diperlukan adalah sebagai berikut:

- e-KTP
- Foto diri
- Tanda tangan
- NPWP (bila ada).

### **HENZI**

Pencetakan Kartu ATM BCA untuk pembukaan rekening secara online, salah satunya bisa melalui mesin CS Digital atau cabang terdekat dengan membawa KTP elektronik. Sebagai tambahan informasi apabila Bapak ingin melakukan pencetakan kartu ATM berikut biaya pencetakan kartu ATM disesuaikan dengan jenis kartu ATM-nya, yaitu:

- Silver/Blue : Rp10.000,-
- Gold : Rp15.000,-
- Platinum : Rp20.000,-
- Tahapan Xpresi : Rp25.000,-.

### **HENZI**

Mohon maaf saya bantu ralat. Pencetakan Kartu ATM BCA untuk pembukaan rekening secara online, salah satunya bisa melalui mesin CS Digital atau cabang terdekat dengan membawa KTP elektronik. Sebagai tambahan informasi apabila Ibu Ferra ingin melakukan pencetakan kartu ATM berikut biaya pencetakan kartu ATM disesuaikan dengan jenis kartu ATM-nya, yaitu:

- Silver/Blue : Rp10.000,-
- Gold : Rp15.000,-

- Platinum : Rp20.000,-
- Tahapan Xpresi : Rp25.000,-.

## **HENZI**

Setelah berhasil melakukan proses pembukaan rekening, nasabah akan menerima notifikasi pada aplikasi BCA mobile dan email dengan pengirim adminBCA@klikbca.com Pada email tersebut, nasabah akan menerima informasi data pembukaan rekening seperti nomor rekening yang baru dibuka, nomor kartu, dan ilustrasi kartu yang dipilih nasabah.

## **HENZI**

Berikut alur pembukaan rekening untuk nasabah baru:- Pilih menu "Buka Rekening Baru"

- Pilih jenis rekening yang diinginkan
- Buat kode akses
- Upload dokumen pembukaan rekening
- Isi data diri
- Pilih kartu paspor yang diinginkan
- Pilih cabang pemilik rekening
- Pernyataan dan pemberian persetujuan nasabah
- Video Call
- Notifikasi pembukaan rekening berhasil
- Aktivasi Mobile Banking/m-BCA
- Registrasi KlikBCA Individu oleh sistem
- Notifikasi registrasi KlikBCA Individu berhasil

## **HENZI**

Mohon maaf saya bantu ralat.

Berikut alur pembukaan rekening untuk nasabah baru:

- Pilih menu "Buka Rekening Baru"
- Pilih jenis rekening yang diinginkan
- Buat kode akses
- Upload dokumen pembukaan rekening
- Isi data diri
- Pilih kartu paspor yang diinginkan
- Pilih cabang pemilik rekening
- Pernyataan dan pemberian persetujuan nasabah
- Video Call
- Notifikasi pembukaan rekening berhasil
- Aktivasi Mobile Banking/m-BCA
- Registrasi KlikBCA Individu oleh sistem
- Notifikasi registrasi KlikBCA Individu berhasil

#### **HENZI**

Alur pembukaan rekening nasabah existing melalui BCA mobile sebagai berikut:

- Download BCA mobile
- Pilih produk tabungan (Tahapan, Tahapan Gold, Tahapan Xpresi)
- Isi nomor rekening existing
- Lengkapi dokumen
- Pilih jenis kartu
- Video call
- Aktivasi Mobile Banking
- Pembukaan rekening selesai.

#### **HENZI**

Jika Ibu Ferra ingin melakukan pembukaan rekening jenis Tahapan Xpresi, silakan saat melakukan pembukaan rekening secara online melalui BCA mobile bisa memilih produk tabungan Tahapan Xpresi.

**HENZI**

Jika yang Ibu Ferra maksudkan adalah jenis rekening yang dapat dibuka pada pembukaan rekening melalui BCA mobile maka untuk yang bisa dibuka jenis rekening Tahapan, Tahapan Xpresi dan Tahapan Gold.

*Lampiran 5 Hasil Wawancara Via online*