

Prosedur Pembukaan Tabungan Tandamata Berjangka Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Fuji Tri Ramadani, M. Nur Afif

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Djuanda,
fu.jiraa3@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pembukaan rekening Tabungan Tandamata Berjangka pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciawi serta mengevaluasi implementasinya terhadap standar operasional dan regulasi perbankan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi partisipatif dan dokumentasi selama kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembukaan rekening telah disusun secara sistematis, mencakup tahap verifikasi identitas, pengisian formulir, hingga input data ke dalam sistem informasi akuntansi bank. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk, ketidaklengkapan dokumen, serta gangguan teknis pada sistem perbankan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi keuangan nasabah serta penguatan kompetensi petugas layanan dan infrastruktur digital. Implikasi dari penelitian ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara pelayanan manusiawi dan sistem teknologi informasi yang handal dalam meningkatkan efektivitas layanan perbankan.

Kata Kunci: Bank BJB, Prosedur Pembukaan Rekening, Sistem Informasi Akuntansi, Tabungan Berjangka.

PENDAHULUAN

Perbankan memiliki peranan yang sangat strategis dalam menunjang pembangunan ekonomi suatu negara. Salah satu fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun bentuk lain yang dapat mendorong kegiatan

ekonomi masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank BJB sebagai salah satu bank pembangunan daerah di Indonesia, memiliki beragam produk simpanan untuk mendukung penghimpunan dana masyarakat. Salah satu produk unggulannya adalah Tabungan Tandamata Berjangka, yaitu produk tabungan berjangka dengan setoran rutin dan manfaat bunga yang kompetitif. Produk ini ditujukan bagi nasabah yang memiliki tujuan keuangan jangka menengah hingga panjang, serta dilengkapi fitur perlindungan asuransi jiwa.

Dalam praktiknya, proses pembukaan rekening tabungan ini tidak hanya bersifat administratif, namun juga mencakup aspek hukum dan teknis yang berlandaskan pada prinsip kehati-hatian perbankan, seperti penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan *Customer Due Diligence* (CDD). Kendati prosedur pembukaan rekening telah diatur dalam SOP bank dan regulasi dari OJK, dalam pelaksanaannya masih dijumpai berbagai kendala yang dapat menghambat kelancaran pelayanan, seperti kurangnya pemahaman nasabah, ketidaksiapan dokumen, serta kendala teknis sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam prosedur pembukaan rekening Tabungan Tandamata Berjangka di Bank BJB KCP Ciawi serta mengevaluasi kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan standar operasional yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai proses pembukaan rekening Tabungan Tandamata Berjangka berdasarkan pengamatan langsung di lapangan.

Sumber data diperoleh dari kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilakukan selama beberapa minggu di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciawi. Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Observasi partisipatif, di mana penulis turut serta dalam proses pelayanan nasabah.
2. Wawancara informal, dengan staf *Customer Service* dan *Supervisor* operasional.
3. Dokumentasi, melalui pengumpulan SOP, formulir pembukaan rekening, dan dokumen pendukung lainnya.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif untuk melihat kesesuaian antara pelaksanaan dengan teori dan regulasi yang berlaku, khususnya terkait prinsip kehati-hatian, efektivitas pelayanan, dan penerapan sistem informasi akuntansi dalam proses pembukaan rekening.

HASIL DAN PEMBAHASAN

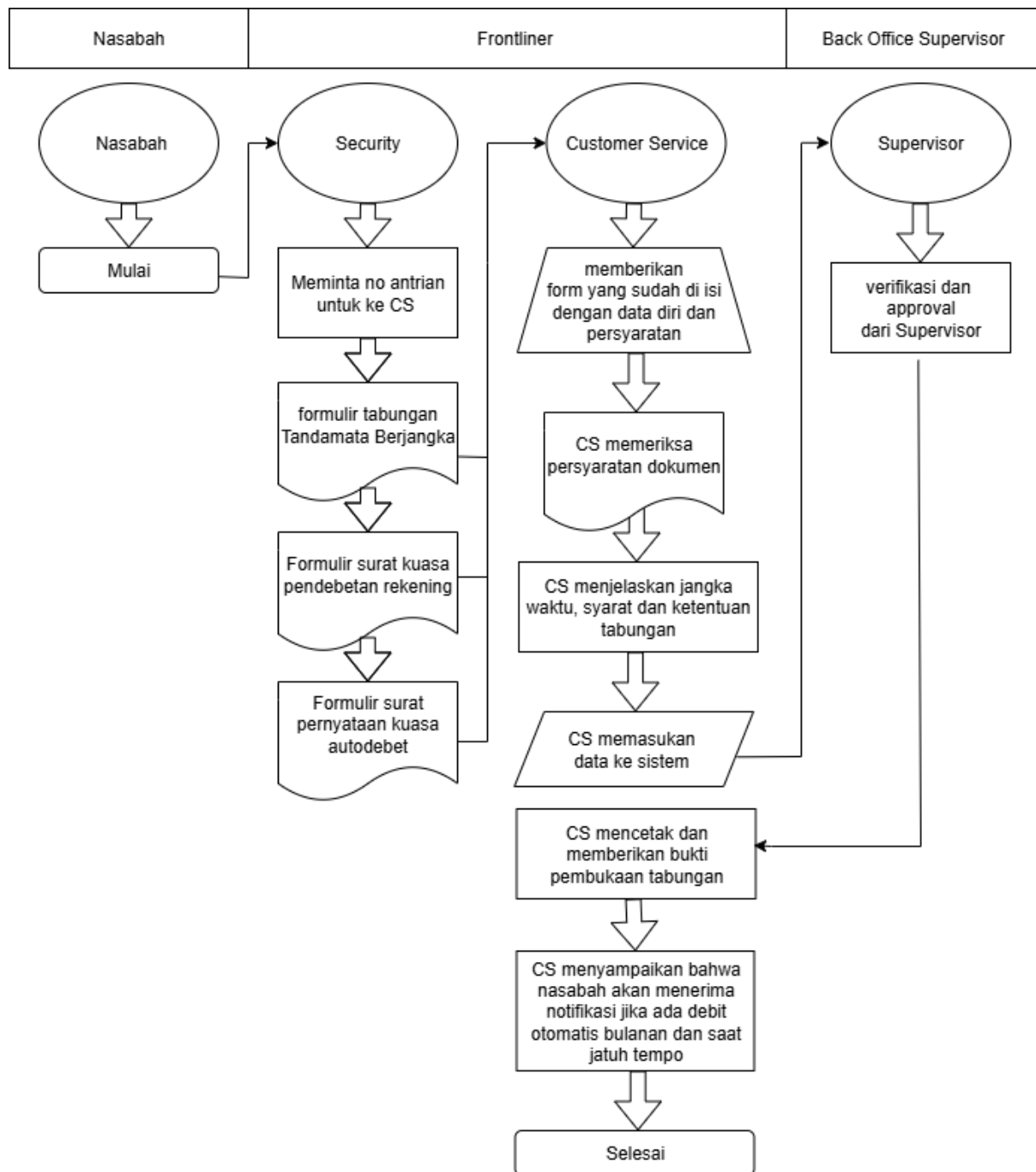
1. Gambaran Umum Proses Pembukaan Rekening

Berikut adalah proses pembukaan rekening tabungan bjb Tandamata Berjangka dimulai dari nasabah yang datang langsung ke kantor cabang Bank BJB. Berikut langkah-langkah yang terjadi selama proses tersebut.

- a) Nasabah datang ke kantor Bank BJB dan menemui petugas keamanan (*security*) untuk menyampaikan tujuan membuka tabungan. Petugas kemudian memberikan nomor antrean ke *Customer Service* (CS) dan formulir pembukaan rekening untuk diisi oleh nasabah.
- b) Setelah nomor antrean dipanggil, nasabah menuju meja *Customer Service* dan menyerahkan formulir yang telah diisi lengkap dengan data diri dan dokumen persyaratan (seperti KTP dan NPWP jika ada).
- c) *Customer Service* (CS) memeriksa kelengkapan dokumen dan kesesuaian data yang diserahkan oleh nasabah. Jika terdapat kekurangan, nasabah akan diminta melengkapinya terlebih dahulu.

- d) Setelah dokumen dinyatakan lengkap, CS menjelaskan secara singkat mengenai produk tabungan Tandamata Berjangka, termasuk pilihan jangka waktu (*tenor*), syarat dan ketentuan, serta sistem autodebet dan bunga kapitalisasi.
- e) Selanjutnya, CS memasukkan data nasabah ke dalam sistem core banking Bank BJB untuk pendaftaran rekening tabungan berjangka.
- f) Setelah proses input selesai, data akan diverifikasi oleh Supervisor (SPV)
- g) Data telah diverifikasi dan di *approval* oleh *Supervisor* (SPV)
- h) CS mencetak dan menyerahkan bukti pembukaan rekening kepada nasabah sebagai tanda bukti resmi bahwa rekening telah aktif. CS juga menyampaikan informasi penting bahwa nasabah akan menerima notifikasi otomatis dari sistem, baik saat terjadi autodebet bulanan dari rekening utama.
- i) proses pembukaan rekening dinyatakan selesai, dan nasabah dapat meninggalkan loket layanan dengan membawa dokumen bukti pembukaan tabungan.

Untuk memberikan gambaran Prosedur Pembukaan Tabungan Tandamata Berjangka pada Bank BJB KCP Ciawi Bogor, maka dengan ini penulis menyajikan dalam bentuk *flowchart* pada gambar 1.1



Gambar 1 Prosedur Pembukaan Tabungan Tandamata

Sumber : Data Diolah, 2025

2. Kendala yang Dihadapi

Berdasarkan observasi dan wawancara, ditemukan beberapa kendala yang sering muncul selama proses pembukaan rekening, antara lain:

- a) Kurangnya pemahaman nasabah terhadap fitur produk, seperti penalti pencairan dini, jangka waktu, dan sistem autodebet.

- b) Dokumen tidak lengkap.
- c) Keterbatasan waktu pelayanan, yang menyebabkan antrean panjang dan keterbatasan interaksi antara petugas dan nasabah.
- d) Kendala teknis sistem, seperti gangguan jaringan atau error saat input data ke sistem perbankan.

Kendala-kendala tersebut berdampak pada waktu pelayanan yang lebih lama dibandingkan pembukaan tabungan biasa. Hal ini sesuai dengan temuan Wijayanti dan Hidayat (2022) yang menyebutkan bahwa implementasi SOP perbankan dapat mengalami hambatan akibat rendahnya literasi keuangan masyarakat serta beban kerja tinggi pada *frontliner*.

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciawi, dapat disimpulkan bahwa proses pembukaan rekening bjb Tandamata Berjangka berjalan melalui tahapan administratif yang terstruktur, dimulai dari pengambilan nomor antrean, pengisian formulir, verifikasi dokumen, input data ke sistem, hingga persetujuan dari supervisor.

1. Observasi harian di meja *Customer Service* (CS) memperlihatkan bagaimana Bank BJB menerapkan alur *front to back* yang terintegrasi—mulai dari penentuan nomor antrean, pemetaan kebutuhan nasabah, hingga pemrosesan data di core banking. Keterlibatan langsung dalam membantu pencatatan dan validasi data calon pemegang rekening Tandamata Berjangka menegaskan bahwa penghimpunan dana bukan sekadar transaksi, tetapi rangkaian layanan berstandar SOP yang dikendalikan oleh kontrol internal (otorisasi *supervisor*) dan sistem IT terpusat.
2. Setiap pembukaan rekening mengikuti lima tahap kunci: (a) pengambilan antrean dan *customer profiling*; (b) pengisian formulir dan pengecekan dokumen KTP, NPWP (jika ada), serta bukti sumber dana; (c) input data di system termasuk

penetapan jadwal autodebet bulanan; (d) review & approval oleh supervisor, yang mencakup pengecekan limit, kesesuaian data, dan mekanisme *Know Your Customer* (KYC); dan (e) penyerahan buku/tabungan digital serta edukasi fitur.

3. Keterbatasan internal meliputi keterbatasan kursi CS saat peak hours, error sistem pada tanggal autodebet, serta ketergantungan pada sinyal VPN ketika sinkronisasi data pusat. Keterbatasan eksternal yaitu saldo giro/tabungan utama nasabah yang tidak mencukupi pada tanggal pendebitan, kurangnya kelengkapan dokumen, dan rendahnya literasi tentang risiko penalti pencairan dini.

Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh wawasan tentang prosedur layanan perbankan, komunikasi pelayanan nasabah, serta pengelolaan data administratif secara profesional. Produk bjb Tandamata Berjangka sendiri merupakan salah satu bentuk tabungan berjangka yang memberikan bunga 3,50% per tahun dengan sistem kapitalisasi, yang ditujukan untuk nasabah yang memiliki tujuan keuangan jangka menengah atau panjang.

REFERENSI

Bank BJB. (2024). *Produk Simpanan: Tabungan Tandamata Berjangka*. Diakses dari

<https://www.bankbjb.co.id>

Firmansyah, R., & Putra, A. H. P. K. (2021). Sistem informasi akuntansi dan efektivitas pengambilan keputusan. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 18(1), 45–54.

Hidayat, R., & Ramadhani, F. (2021). Pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku menabung nasabah bank konvensional. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(2), 123–132.

Kasmir. (2020). *Manajemen Perbankan* (Revisi ed.). Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2020). *Accounting Information Systems* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Suryani, I., & Rachmawati, F. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank daerah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(1), 34–42.

Wijayanti, S., & Hidayat, A. (2022). Implementasi SOP pelayanan perbankan dan tantangan lapangan: Studi kasus pada bank pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 87–95.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan.