

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perbankan saat ini semakin hari menunjukkan peranan yang makin besar dan semakin menentukan dalam meningkatkan perkembangan pertumbuhan ekonomi. Sektor demi sektor ekonomi secara bertahap dimasuki, ditangani, dan disentuh baik secara langsung maupun secara tidak langsung oleh kegiatan perbankan. Kegiatan perbankan tidak hanya terbatas di kota-kota besar saja, akan tetapi telah tersebar sampai ke kota-kota kecil dan beberapa daerah pedesaan walaupun dalam jumlah yang masih terbatas.

Pada masa sekarang ini, banyak sekali perusahaan ekonomi yang menjadi kendala dalam berbagai kendala dalam berbagai kegiatan masyarakat, berbagai macam kebutuhan masyarakat selalu dan terus meningkat sementara kemampuan untuk mencapai suatu yang diinginkan sangat terbatas sehingga terjadi kesenjangan antara kemampuan dan keinginan untuk mencapai suatu yang diinginkan.

Perusahaan pengelola dana pensiun merupakan perusahaan yang menarik iuran setiap waktu yang ditentukan kepada karyawan untuk diberikan kembali pada suatu waktu yang telah ditentukan. Maksudnya adalah perusahaan dana pensiun tersebut mengelola uang yang telah disetorkan oleh karyawan calon penerima pensiun dalam beberapa waktu sampai saat yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak antara pengelola dan pemberi kerja sesuai dengan perjanjian

untuk dibayarkan kepada karyawan penerima yang berhak atas dana pensiun yang dibayarkan dan kapan saatnya pengelola dapat memberikan dana pensiun.

Faktor yang menyebabkan karyawan memasuki masa pensiun adalah kematian, keluar dari pekerjaan, cacat, dan pensiun normal. Pembayaran pensiunan untuk faktor pensiun normal ketentuannya sudah ditetapkan perusahaan pemberi kerja yang biasanya berpatok pada usia maksimal bekerja pada perusahaan tersebut. Tidak semua perusahaan memiliki patokan yang sama.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional yang disingkat BTPN, merupakan salah satu Badan Usaha yang salah satu kegiatannya adalah membayarkan pensiunan bagi nasabahnya terutama bagi usia yang sudah tidak produktif lagi. BTPN juga melayani bagi nasabah yang melakukan simpanan dan pinjaman tetapi kegiatan umumnya tetap pada pelayanan pensiun. BTPN perlu membangun sistem yang baik agar uang pensiun tidak pindah ke lembaga penyalur dana pensiun lain, sehingga BTPN dapat mengatasi keuangan.

Bisnis model pensiun BTPN adalah jasa pembayaran Tunjangan Hari Tua (THT) dan pembayaran pensiun bulanan melalui pola kerja sama dengan mitra usaha strategis, utamanya TASPEN dan Dana Pensiunan antara lain Dana Pensiunan Pertamina, Dana Pensiunan Telkom, dan Dana Pensiunan Perhutani. Selain jasa pembayaran pensiun, BTPN juga menyediakan produk pinjaman kepada nasabah pensiunan dengan pemotongan cicilan bulanan dari pembayaran pensiun bulanan.

Target market utama BTPN adalah para pensiunan baik sebagai deposan atau penabung maupun debitur. Pengendalian internal sangat diperlukan dalam

sistem dan prosedur pembayaran dana pensiun agar menjadi semakin baik. Ukuran untuk menjadi semakin baik perlu diperkirakan, oleh sebab itu perlu diteliti lebih lanjut mengenai sistem pembayaran dana pensiun yang dapat menentukan peningkatan dan perkembangan yang baik dari suatu perusahaan.

Dari hasil penelusuran, ditemukan pengamatan mengenai sistem pembayaran pensiunan dengan judul Prosedur Pembayaran Dana Pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Utama Surabaya.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Agar tidak terjadinya salah tafsir terhadap judul ini, maka diberikan pengertian dan batasan mengenai judul tersebut sebagai berikut:

### **Prosedur :**

Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas

### **Pembayaran :**

Proses,cara perbuatan membayar.

**Dana :**

Uang yang disediakan untuk suatu keperluan; biaya.

**Pensiun :**

Tidak bekerja lagi karena masa tugasnya sudah selesai.

**Pada :**

Kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi diatas.

**Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Utama  
Surabaya**

Lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan yang berada di wilayah Surabaya dan menjadi tempat pengamatan.

**1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, memiliki beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Apa sajakah ketentuan dalam pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya?
2. Bagaimanakah prosedur pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya ?
3. Bagaimanakah prosedur pembayaran dana pensiun apabila nasabah pindah ke luar kota ?

4. Apa sajakah hambatan-hambatan yang pernah terjadi beserta solusinya dalam kaitannya dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) ?

#### **1.4 Tujuan Pengamatan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan ketentuan dalam pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya.
2. Untuk mendeskripsikan prosedur pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya.
3. Untuk mendeskripsikan prosedur pembayaran dana pensiun apabila nasabah pindah ke luar kota.
4. Untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan yang pernah terjadi beserta solusinya dalam kaitannya dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN).

#### **1.5 Manfaat Pengamatan**

1. Untuk mengetahui kondisi nyata di dunia lapangan kerja dalam hal dana pensiunan.
2. Bagi bank, sebagai sumbangan pemikiran berupa saran-saran bagi pimpinan maupun karyawan supaya dapat mengembangkan dan

meningkatkan pelayanan terhadap pembayaran dana pensiun bagi nasabah.

3. Bagi pembaca, memberikan tambahan informasi tentang prosedur pembayaran dana pensiun di BTPN Kantor Cabang Utama Surabaya.
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya, dapat digunakan untuk menambah jumlah perbendaharaan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

## **1.6 Metode Pengamatan**

### **1.6.1 Lingkup Pembahasan**

Agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka harus dibatasi lingkup pembahasan sebagai berikut :

1. Apa sajakah ketentuan dalam pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya?
2. Bagaimanakah prosedur pembayaran pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya?
3. Bagaimanakah prosedur pembayaran dana pensiun apabila nasabah pindah ke luar kota?
4. Apa sajakah hambatan-hambatan yang pernah terjadi beserta solusinya dalam kaitannya dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)?

### 1.6.2 Prosedur pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Wawancara

Adalah suatu metode atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab dengan pihak BTPN Kantor Cabang Utama Surabaya.

b. Metode Literatur

Adalah metode atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan obyek yang sedang diamati.

c. Metode Pemanfaatan Data Sekunder

Pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku dan laporan-laporan yang berasal dari pihak-pihak bank yang bersangkutan.

## 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan dan manfaat pengamatan, metode pengamatan, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan lebih mendalam mengenai teori-teori yang berkaitan dengan topik penulisan mengenai pengertian dan teori-teori yang bersangkutan dengan Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang Utama Surabaya.

### BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan secara singkat sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan penjelasannya secara relevan yang bersangkutan dengan Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang Utama Surabaya.

### BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai ketentuan umum Pembayaran Dana Pensiun di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Utama Surabaya :



1. Ketentuan dalam pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya
2. Prosedur pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya
3. Prosedur pembayaran dana pensiun apabila nasabah pindah ke luar kota.
4. Hambatan-hambatan yang pernah terjadi beserta solusinya dalam kaitannya dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian serta saran terhadap kinerja yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Utama Surabaya.

