

**PELAKSANAAN PEMBUKAAN TABUNGAN BATARA
PRIMA PADABANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program Studi
Manajemen Keuangan dan Perbankan



Oleh :
AGNES NUR LANTIKA
NIM : 2012110308

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PEMBUKAAN TABUNGAN BATARA PRIMA
PADA BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CABANG
SURABAYA**

Diajukan Oleh:

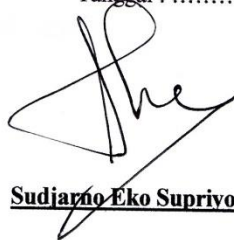
**AGNES NUR LANTIKA
NIM : 2012110308**

Tugas Akhir ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 JANUARI 2015



Sudjarno Eko Supriyono, M.M

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN PEMBUKAAN TABUNGAN BATARA PRIMA PADA BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CABANG SURABAYA

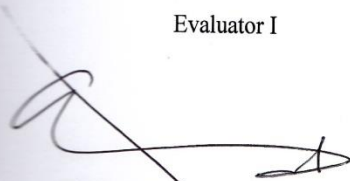
Dipresentasikan Oleh:

AGNES NUR LANTIKA
NIM : 2012110308

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi
pada tanggal 20 APRIL 2015.....

Tim Evaluasi,

Evaluator I



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

Evaluator II



Drs. M. Nadjib Usman, MM.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Agnes Nur Lantika
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Juni 1994
NIM : 2012110308
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Pembukaan Tabungan Batara Prima
Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang
Surabaya.

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing
Tanggal : 12 JANUARI 2015

Sudjarno Eko Suprivono, MM.

Ketua Program Diploma
Tanggal : 20 APRIL 2015

Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

MOTTO

*NO MATTER HOW YOU FEEL
GET UP, DRESS UP, SHOW UP,
AND NEVER GIVE UP*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pembukaan Tabungan Batara Prima pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya”, sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan di STIE Perbanas Surabaya guna mencapai gelar Ahli Madya.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih tiada hingga kepada:

1. Bapak Sudjarno Eko Supriyono.MM, selaku dosen pendamping Tugas Akhir mahasiswa yang meberikan bimbingan dan masukan selama proses pembuatan Tugas Akhir.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid M.M selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya serta Dosen Wali atas bantuan dan nasehatnya.
3. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak Wargo Agung Pribadi, selaku Cunsumer Deputy Branch Manager Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

5. Seluruh karyawan Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya yang telah banyak membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
6. Mama dan Papa tercinta selaku orang tua yang selalu memberikan dorongan dan dukungan bagi mahasiswa agar tidak pantang menyerah.
7. Teman – teman tercinta yang tidak bisa disebutkan satu – persatu yang selalu memberikan semangat bagi mahasiswa agar selalu tidak putus asa dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Akhir kata, mahasiswa berharap semoga Tugas Akhir yang ditulis ini dapat berguna bagi siapa pun yang membacanya.

Surabaya, 22 Desember 2014

Agnes Nur Lantika

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang Masalah 1
1.2	Penjelasan Judul 4
1.3	Rumusan Masalah 5
1.4	Tujuan Penelitian 6
1.5	Manfaat Penelitian 7
1.6	Metode penelitian 8
BAB II	LANDASAN TEORI
2.1	Pengertian Bank 12
2.2	Fungsi Bank dan Manfaat Bank 15
2.3	Tujuan Bank 17
2.4	Sumber Dana Bank 18
2.5	Usaha Bank 21
2.6	Pengertian Tabungan 23
2.7	Jenis – Jenis Tabungan 23
2.8	Tujuan dan Manfaat Tabungan 25
2.9	Syarat – Syarat Tabungan 27
2.10	Metode Perhitungan Bunga 28
2.11	Pajak 30
BAB III	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

3.1	Sejarah Perusahaan	36
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	39
3.3	Struktur Organisasi	40
3.4	Job Description	41
3.5	Profil Usaha	54
BAB IV	PEMBAHASAN MASALAH	
4.1	Syarat – Syarat Untuk Pembukaan Rekening	65
4.2	Pelaksanaan Pembukaan Rekening Tabungan	66
4.3	Pelaksanaan Penyetoran Rekening Tabungan	71
4.4	Pelaksanaan Penarikan Rekening Tabungan	73
4.5	Sistem Perhitungan Bunga Tabungan	80
4.6	Penutupan Rekening Tabungan	87
4.6	Keunggulan dan Manfaat Tabungan	90
4.7	Hambatan	91
4.8	Alternatif Penyelesaian Hambatan	91
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Contoh Transaksi Tabungan Nasabah Tidak Kena Pajak	81
Tabel 4.2 Contoh Transaksi Tabungan Nasabah Kena Pajak	83
Tabel 4.3 Contoh Perhitungan Bunga dan Bonus	85

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya	40
Gambar 4.1 Pembukaan Rekening Tabungan Batara Prima	69
Gambar 4.2 Penyetoran Tabungan Batara Prima	72
Gambar 4.3 Penarikan Tabungan Batara Prima	75
Gambar 4.4 Penutupan Rekening Tabungan Batara Prima	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	: Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran	2	: Daftar Penelitian Dari Kampus
Lampiran	3	: Daftar Penelitian Dari Bank BTN
Lampiran	4	: Formulir Pembukaan Rekening Tabungan
Lampiran	5	: Formulir Penyetoran Rekening Tabungan
Lampiran	6	: Formulir Penarikan Rekening Tabungan

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT FOR
CUSTOMER SERVICE AT BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) SURABAYA**

AGNES NUR LANTIKA

2012110308

E-mail : 2012110308@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The development of the national economy very important role in improving the welfare of society. The economic development is inseparable from the role of the banking sector to improve the lives of the nation. Bank as one of the financial institutions participating in economic activity and plays a major role to assist the government in rebuilding the economy. The main business activities of a bank is fund raising and distribution of funds.

Saving a public deposits or other may only be withdrawn according to the terms - that certain conditions have been agreed but could not be withdrawn by check, bank draft or equivalent. Thus the banks can withdraw funds for - the amount of weeks to encourage the growth of the bank.

As one of the financial institutions in Indonesia PT. BTN can serve the needs and launch mechanism all sectors of the economy. Indonesian PT.BTN is also one of the financial institutions that are developing middle - the middle of the competition between banks in Indonesia. One of the services provided PT.BTN in receiving funds from the public in the form of savings deposits which are most demanding.

Keywords : CustomerService, Service Exellent, in Bank BTN Branch Surabaya.