

**PELAKSANAAN PELAYANAN TABUNGAN BATARA  
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.  
CABANG PEMUDA SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**



**Oleh :**

**EKA NUR INSANI**  
**NIM : 2014110091**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Eka Nur Insani  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 September 1996  
N.I.M : 2014110091  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Tabungan Batara di PT.Bank Tabungan  
Negara ( Persero ) Tbk. Cabang Pemuda Surabaya.

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 - 9 - 2017

**(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)**

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 18 - 9 - 17

**(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)**

**PELAKSANAAN PELAYANAN TABUNGAN BATARA  
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.  
CABANG PEMUDA SURABAYA**

**Eka Nur Insani**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [2014110091@students.perbanas.ac.id](mailto:2014110091@students.perbanas.ac.id)

**Mochammad Farid**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [farid@perbanas.ac.id](mailto:farid@perbanas.ac.id)  
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRACT**

*Savings is a product of savings that is often used by the community after deposits, with the fact that the authors do research on savings, Bank used by the author is Bank BTN because the Bank provides BTN product fund raising, one of which is savings Batara, savings Batara has many advantages, the purpose of research to know about the requirements and conditions, benefits and facilities, the procedure of opening the savings, depositing, withdrawal, interest calculation, closing and obstacles and upaca overcome, method used in the completion of the author's final assignment is by conducting interviews directly with Customer Service Bank BTN, using supporting data from books and other sources. The result of this research is to know about the terms and conditions of savings, benefits and facilities, opening procedures, deposits, withdrawals, interest calculations, closures, obstacles and how to overcome them, the implications are checked and routine maintenance so it does not happen offline and add cash withdrawal machines as well as cash transfer machines in remote areas and can also monitor with CCTV.*

**Keyword : implementation Batara saving, benefit Batara saving, batara saving.**

**PENDAHULUAN**

Setiap bank di Indonesia terus berlomba untuk menjadi lebih baik dan terus meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya. Persaingan yang terjadi di industri perbankan memaksa setiap bank untuk mencari keunikan dibandingkan bank-bank lainnya, melalui produk dan jasa bank serta memberikan fasilitas, kemudahan sesuai dengan keinginan nasabahnya.

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) melaporkan 63.406 nasabah bank di tanah air memiliki dana lebih dari Rp 5 miliar. Tak kurang dari Rp 1.570,1 triliun simpanan disimpan oleh nasabah kaya tersebut. Mengutip data terbaru LPS, Sabtu (25/1/2014), tak kurang dari Rp 3.556,41 triliun nasabah perbankan di tanah air menyimpan dananya di lembaga keuangan. Uang ribuan triliun tersebut diperoleh dari 140.448.984 rekening, hingga akhir

November lalu, LPS mencatat nasabah di Indonesia masih mempercayakan uangnya disimpan dari dua produk simpanan yaitu tabungan dan deposito, diantara dua produk simpanan tersebut, nasabah memilih menyimpan uang dalam bentuk deposito dengan total dana mencapai hingga Rp 1.522,09 triliun. Sementara total simpanan dalam bentuk tabungan tercatat mencapai Rp 1.135,92 triliun, nilai simpanan kedua produk perbankan tersebut jauh lebih besar dibandingkan bentuk simpanan lainnya, nasabah yang menyimpan dananya dalam bentuk giro tercatat hanya mencapai Rp 870 triliun. Sementara deposito on call telah menampung dana masyarakat hingga Rp 27,78 triliun, Sertifikat deposito yang juga merupakan produk simpanan dari perbankan mencatat porsi paling minim yaitu sebesar Rp 613,31 miliar, data rekening nasabah perbankan hingga akhir 2013 tercatat mengalami kenaikan hingga 20,6 juta atau naik 17,19% dari bulan sebelumnya.

Pemilihan judul “Pelaksanaan Pelayanan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Pemuda Surabaya” karena tabungan sangat di minati kedua setelah deposito dan tabungan batara adalah tabungan yang sering dipilih oleh nasabah Bank Tabungan Negara.

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam tugas akhir, antara lain: bagaimana persyaratan dan ketentuan pembukaan tabungan batara di bank tabungan negara cabang pemuda surabaya, apa saja fasilitas dan manfaat yang diberikan kepada nasabah tabungan batara, bagaimana prosedur pembukaan tabungan batara, bagaimana prosedur penyetoran uang pada tabungan batara, bagaimana prosedur penarikan uang pada tabungan batara di bank tabungan negara cabang pemuda surabaya, bagaimana cara menghitung bunga tabungan, bagaimana prosedur penutupan tabungan, apa saja hambatan bertransaksi menggunakan tabungan batara dan cara mengatasinya di

bank tabungan negara cabang pemuda surabaya.

Tujuan yang ingin di capai dalam pengamatan sebagai berikut: untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan pembukaan tabungan batara di bank tabungan negara cabang pemuda surabaya, untuk mengetahui fasilitas dan manfaat apa saja yang di dapatkan bila menjadi nasabah tabungan batara di bank tabungan negara cabang pemuda surabaya, untuk mengetahui prosedur pembukaan tabungan batara, untuk mengetahui prosedur penyetoran uang pada tabungan batara, untuk mengetahui prosedur penarikan uang pada tabungan batara, untuk mengetahui cara penghitungan bunga tabungan batara, untuk mengetahui prosedur penutupan tabungan batara di bank tabungan negara cabang pemuda surabaya, untuk mengetahui hambatan dalam bertransaksi menggunakan tabungan batara dan cara mengatasinya di bank tabungan negara cabang pemuda surabaya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Bank**

Bank merupakan suatu lembaga yang memiliki tugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat guna untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Adapun pengertian Bank menurut Kasmir (2012). “Bank yaitu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat dan juga memberika jasa – jasa lainnya”.

Sedangkan menurut Kesekretariatan Negara. 1998. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, “ 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”.

Dari definisi tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa bank adalah lembaga mediator antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana bisa dalam bentuk simpanan, kredit atau bentuk lainnya demi kesejahteraan hidup masyarakat dan meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

### **Fungsi Utama Bank**

1. Menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan. Masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk tempat investasi dan menyimpan uangnya. Masyarakat yang kelebihan dana Bagi nasabah, bank akan memberikan bunga atau *return* tergantung kebijakan bank.
2. Dana-dana yang terkumpul oleh bank disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit, pembelian surat-surat berharga, penyertaan, pemilikan harta tetap.
3. Petugas bank mempunyai tugas sebagai “pelayan lalu-lintas pembayaran uang” melakukan berbagai aktivitas kegiatan antara lain pengiriman uang, inkaso, cek wisata, kartu kredit dan pelayanan lainnya.

### **Jenis – Jenis Bank**

1. Jenis bank berdasarkan fungsinya
  - a) Bank Sentral, yaitu bank yang bertugas menerbitkan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan mempertahankan konversi uang dimaksud terhadap emas atau perak atau keduanya.
  - b) Bank Umum, yaitu bank yang tidak hanya dapat meminjamkan atau menginvestasikan berbagai jenis tabungan yang diperolehnya, tetapi dapat juga memberikan pinjaman dari menciptakan sendiri uang giral.

- c) Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (transfer).

### 2. Jenis bank berdasarkan kepemilikannya

- a) Bank Milik Pemerintah, yaitu bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga keseluruhan keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Negara Indonesia 46 (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Tabungan Negara (BTN).
- b) Bank milik swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk pihak swasta. contohnya Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon dan Bank Duta.
- c) Bank milik Koperasi adalah bank yang kepemilikan saham-saham dan keseluruhan bank dimiliki oleh badan hukum koperasi, contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.
- d) Bank milik campuran adalah bank yang kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia. Contohnya Sumitono Niaga Bank, Bank Merincop, Bank Sakura Swadarma, Bank Finconesia dan Mitsubishi Buana Bank.
- e) Bank Milik Asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

3. Jenis bank berdasarkan kegiatan devisa

- a) Bank Devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *traveller cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.
- b) Bank Non-Devisa adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi yang berhubungan dengan mata uang asing sebagaimana bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan kegiatan seperti halnya bank devisa.

4. Jenis bank berdasarkan kegiatan operasionalnya

- a) Bank Konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, metode bunga sudah ada terlebih dahulu, daripada bagi hasil.
- b) Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, dan menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam yaitu dengan cara bagi hasil.

### Sumber Dana Bank

1. Dana yang bersumber dari modal sendiri adalah dana yang di setor oleh pemegang saham, dana ini sebagian besar berasal dari uang pribadi dari pemegang saham, dan dari laba yang ditahan.
2. Dana yang berasal dari masyarakat, dana ini merupakan dana yang diperoleh dari kegiatan operasional bank, dana dapat di peroleh dari simpanan pihak ketiga yang digunakan

oleh bank dalam kegiatan operasi bank.

3. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya, dana ini merupakan dana tambahan yang digunakan apabila bank mengalami kesulitan dalam pencairan dana pertama dan kedua. Perolehan dananya dapat diperoleh dari:

- a. Kredit likuiditas dari bank Indonesia, merupakan kredit yang diberikan bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya.
- b. Pinjaman antar bank (*call money*) biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring, pinjaman ini bersifat jangka pendek dan bunga relative tinggi.
- c. Pinjaman dari bank luar negeri
- d. Surat berharga pasar uang (SBPU) dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjualkan kepada pihak yang berminat baik perusahaan keuangan atau non keuangan.

### Pengertian Tabungan

Dalam dunia perbankan banyak produk yang di tawarkan, dalam kegiatan menghipun dana dari pihak ketiga diantaranya ada Tabungan, Giro dan Deposito, dan masih ada produk bank yang lain.

Menurut Kesekretariatan Negara. 1998. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. jadi menabung juga bisa di gunakan untuk berjaga-jaga dan untuk investasi masa depan.

Menurut Taswan (2010)

Tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan

menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa di tarik dengan menggunakan media cek, bilyet giro atau yang dipersamakan dengan itu.

Dari definisi diatas dapat di disimpulkan bahwa tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang ada di bank yang media penarikannya bisa menggunakan melauai kartu ATM atau mengambil langgung melalui slip penarikan.

### **Persyaratan Pembukaan Tabungan**

Untuk membuka rekening bank dalam bentuk tabungan di wilayah Indonesia harus mempersiapkan persyaratan yang biasanya diperlukan untuk membuka tabungan baru.

Syarat-syarat yang diperlukan, yaitu :

1. Nasabah perorangan atau lembaga
2. KTP/ SIM/ Kartu Pelajar
3. Mengisi formulir pendaftaran
4. Tanda tangan sesuai kartu identitas yang ada.
5. Membawa uang sebagai setoran awal sesuai aturan yang ditetapkan bank

### **Mekanisme Pembukaan Tabungan**

Tahapan dalam pembukaan tabungan adalah sebagai berikut:

1. Calon nasabah datang ke bank melakukan pembukaan rekening tabungan dan mengisi aplikasi yang telah di sediakan.
2. Calon nasabah melengkapi persyaratan yang di perlukan.
3. *Customer Service* menilai aplikasi pembukaan rekening tabungan dan persyaratannya.
4. *Customer Service* memeriksa pengisian aplikasi apakah sudah sesuai dengan persyaratan pembukaan tabungan.
5. *Customer Service* mengesahkan calon nasabah untuk menjadi nasabah dan mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM selanjutnya nasabah melakukan setoran awal ke *Teller*.

### **Media Penarikan Tabungan**

1. Buku Tabungan adalah buku yang dipegang oleh nasabah. Didalam buku

tabungan berisi transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah baik berupa penarikan maupun penyetoran dan total saldo nasabah. Buku tersebut digunakan bila melakukan penyetoran atau penarikan sehingga terlihat menambah atau mengurangi saldo buku tersebut.

2. Slip Penarikan adalah formulir untuk melakukan penarikan sejumlah uang dari rekening tabungan. Di dalam slip penarikan cukup menuliskan nama, nomor rekening, jumlah uang dan disertai tanda tangan nasabah.
3. Kuitansi adalah formulir penarikan dan merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan. Didalam kuitansi cukup menuliskan nama, nomor rekening, jumlah uang dan disertai tanda tangan nasabah.
4. Kartu yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik dan menyetor uang dari dan ke tabungannya, baik bank maupun mesin *Automated Teller Machine* (ATM) atau mesin CDM.

Bila kita tidak memiliki buku tabungan, kita tidak bisa mengetahui penarikan dan penyetoran uang yang kita simpan di bank. Sedangkan slip penarikan, kuitansi dan kartu yang terbuat dari plastik membutuhkan buku tabungan agar bisa dicatat dalam buku tabungan setelah kita melakukan penarikan. Jadi, setiap nasabah harus mempunyai buku tabungan.

### **Pengembangan Pelayanan Bagi Nasabah Tabungan**

1. Kartu ATM adalah kartu yang diberikan kepada nasabah dana yang dapat digunakan sebagai alat transaksi di ATM ataupun di cabang dengan menggunakan PIN Pad.
2. *E-Banking* adalah layanan berbasis elektronik meliputi:

- a. *Internet banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer atau perangkat lainnya yang memungkinkan untuk mengakses internet.
- b. *Mobile banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer *tablet*.
- c. *Phone banking* untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor telepon tertentu yang merupakan nomor akses layanan *phone banking* bank melalui telepon atau perangkat komunikasi bergerak lainnya.
- d. *SMS banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan media SMS.

### **Metode Perhitungan Bunga Tabungan**

1. Metode Saldo Terendah Besarnya bunga tabungan dihitung dari jumlah saldo terendah pada bulan laporan dikalikan dengan suku bunga per tahun kemudian dikalikan dengan jumlah hari pada bulan laporan kemudian dibagi dengan jumlah hari dalam satu tahun.
2. Metode Perhitungan Bunga Berdasarkan Saldo Rata-rata pada metode ini, bunga dalam satu bulan dihitung berdasarkan saldo rata-rata dalam bulan berjalan. Saldo rata-rata dihitung berdasarkan jumlah saldo akhir tabungan setiap hari dalam bulan berjalan, kemudian dibagi dengan jumlah hari dalam bulan tersebut.

3. Metode Perhitungan Bunga Berdasarkan Saldo Harian pada metode ini bunga dihitung dari saldo harian. Bunga tabungan dalam bulan berjalan dihitung dengan menjumlahkan hasil perhitungan bunga setiap harinya.

### **Cara penutupan tabungan**

1. Persiapkan dokumen asli seperti buku tabungan, identitas diri (KTP/SIM/Passpor), berkas lain yang berhubungan dengan pembukaan pertama kali seperti sertifikat asuransi Tabungan Berencana dan sejenisnya jika ada.
2. Datang ke Cabang Pembuka rekening saat jam dan hari kerja (Senin-Jumat antara pukul 08.00-16.00 waktu setempat) untuk kemudahan dan kecepatan layanan.
3. Dapat juga datang ke cabang lain, nanti akan dibantu oleh *Customer Service* (CS) untuk penutupannya dengan berkoordinasi dengan cabang pembuka, tetapi hal ini kadang akan menyita waktu.
4. Datang ke bank dan mengambil nomor antrian *Customer Service* dan kemukakan maksud kedatangan kepada *Security*.
5. Saat di hadapan *Customer Service* kemukakan alasan penutupan rekening, biasanya *Customer Service* akan berusaha meretensi (menahan) penutupan rekening anda dan memberikan solusi atas alasan penutupan rekening anda.
6. Nasabah juga dapat membatalkan penutupan rekening jika solusi yang ditawarkan *Customer Service* sesuai dengan kebutuhan atau ingin terus melanjutkan penutupan, semuanya adalah pilihan. Apabila lanjut menutup rekening anda harus mengisi formulir penutupan dan menyerahkan buku tabungan serta identitas diri.
7. Setelah selesai mengisi formulir penutupan rekening, nasabah akan diberikan slip penarikan untuk ditandatangani dan diserahkan ke

- Teller*. Dalam slip tertulis jumlah uang yang dapat diambil setelah dikurangi biaya administrasi penutupan.
8. Nasabah mengambil nomor antrian *Teller*, serahkan buku tabungan, slip dan kartu identitas. Anda akan dikonfirmasi tentang jumlah uang yang dapat ditarik.
  9. Setelah itu proses penutupan rekening tabungan sudah selesai. Uang sudah di tangan dan rekening sudah ditutup.

### **GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN Sejarah Berdirinya Perusahaan**

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui *Koninklijk* Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan *POSTSPAARBANK*, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas *Netherland* yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun demikian keadaan keuangan *POSTSPAARBANK* pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan *POSTSPAARBANK* dan mendirikan *TYOKIN KYOKU* sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. *TYOKIN KYOKU* hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darso soetanto untuk memprakarsai pengambilalihan *TYOKIN KYOKU* dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI. Dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN

POS. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Orang republic Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor Cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949), nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN RI. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung di bawah Kementrian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang paling substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 februari 1950 yang mengubah nama "*POSTSPAABANK IN INDONESIA*" Berdasarkan staatsblat No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari Kementrian Perhubungan ke Kementrian Keuangan di bawah Mentri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS ,tetapi tanggal 09 Februari 1950ditetapkan sebagai Hari dan Tanggal lahir BANK TABUNGAN NEGARA. Nama BANK TABUNGAN POS menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU NO.36 Tahun 1953 Tanggal 18 Desember 1953. perubahan nama dari nama BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU no. 4 Tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No.2 tahun 1964 Tanggal 25 Mei 1964.

Pengesahan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No.

20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian *POSTSPAABANK* (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR di BTN.

### Visi bank BTN

Menjadi Bank yang terkemuka dan menguntungkan bagi pembiayaan perumahan.

### Misi bank BTN

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya kepada lapisan masyarakat menengah kebawah, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia Bank BTN yang berkualitas dan professional serta memiliki integritas yang tinggi.
3. Memenuhi komitmen pada pemegang saham yaitu menghasilkan laba dan pendapatan per saham yang tinggi serta ikut mendukung program pembangunan perumahan nasional.
4. Menyelenggarakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan “ *good corporate government*”
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

### Visi bank BTN

Menjadi Bank yang terkemuka dan menguntungkan bagi pembiayaan perumahan.

### Misi bank BTN

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya kepada lapisan masyarakat menengah kebawah, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia Bank BTN yang berkualitas dan professional serta memiliki integritas yang tinggi.
3. Memenuhi komitmen pada pemegang saham yaitu menghasilkan laba dan pendapatan per saham yang tinggi serta ikut mendukung program pembangunan perumahan nasional.
4. Menyelenggarakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan “ *good corporate government*”
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Adapun produk yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya terbagi atas produk dana, produk kredit, serta jasa dan layanan yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Produk dana
  - A. Tabungan
    - 1) Tabungan BTN Bata adalah tabungan dengan berbagai kemudahan transaksi untuk menunjang aktivitas keuangan nasabah dan banyak hadiah juga.
    - 2) Tabungan BTN Prima adalah tabungan Investasi dengan berbagai keuntungan yang mengantarkan Anda pada kehidupan lebih baik dan bunga yang besar.
    - 3) Tabungan BTN Payroll adalah tabungan yang khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas Payroll Bank BTN dan digunakan untuk pembayaran gaji karyawan secara otomatis.
    - 4) Tabungan BTN Junior adalah tabungan untuk Edukasi Menabung bagi Anak-anak usia 5 s.d. 12 tahun.

- 5) Tabungan BTN Juara adalah tabungan untuk edukasi dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda usia 12 s.d. 23 tahun.
- 6) Tabungan BTN e'BATARAPOS merupakan produk Tabungan Bank BTN yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor Pos yang telah ditentukan.
- 7) TabunganKu adalah tabungan perorangan dengan persyaratan mudah & ringan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak.
- 8) Tabungan BTN Haji – Reguler merupakan tabungan yang diperuntukkan kepada calon jemaah haji yang akan mempersiapkan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji reguler.
- 9) Tabungan BTN Haji – Plus merupakan tabungan yang khusus diperuntukkan kepada calon jemaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan program penyelenggaraan Haji Khusus yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama.
- 10) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- 11) Tabungan BTN Perumahan merupakan produk Tabungan dalam rangka membantu lebih banyak masyarakat di Indonesia untuk menabung dengan tujuan membeli rumah, khususnya rumah pertama. Segmen yang dituju adalah Nasabah yang baru menikah dan orang-orang muda

(mereka yang pertama mendapatkan pekerjaan dan level manager menengah) yang telah menyadari kebutuhan akan kepemilikan rumah.

12) Tabungan BTN Cermat merupakan tabungan yang diterbitkan oleh Bank BTN melalui jaringan agen bank yang telah ditunjuk oleh Bank BTN dalam program laku pandai dengan menggunakan sarana teknologi informasi.

13) Tabungan BTN Batara Pensiunan tabungan yang diperuntukkan bagi para pensiunan sebagai sarana penerimaan pensiun setiap bulan yang dibayarkan oleh PT. Taspen (Persero).

#### B. Deposito

##### 1) Deposito BTN

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah

##### 2) Deposito BTN Valas

Merupakan simpanan berjangka dalam mata uang USD

#### C. Giro

1) Giro BTN adalah produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.

2) Giro Valas BTN adalah produk simpanan dalam denominasi USD dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya

### 2. Produk kredit

#### A. Kredit konsumen

1) KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk

- pembelian rumah tapak dan rumah susun.
- 2) KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari *developer* ataupun *non developer*, baik untuk pembelian rumah baru atau *second*, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari Bank lain.
  - 3) Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) BTN adalah kredit pemilikan apartemen dari Bank BTN untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau *second*, pembelian apartemen belum jadi (*indent*) dan *take over* kredit dari Bank lain.
  - 4) Kredit Agunan Rumah (KAR BTN) adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat Anda gunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan milik Anda.
  - 5) Kredit Ringan BTN (Kring BTN) adalah kredit dengan cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai anda.
  - 6) Kredit Ruko BTN adalah kredit pemilikan ruko/rukan/kios yang dapat dihuni atau dijadikan tempat usaha.
  - 7) Kredit Bangun Rumah (KBR BTN) adalah fasilitas kredit bagi Anda yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.
  - 8) Kredit Swadana BTN adalah Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito yang disimpan di Bank BTN.
  - 9) PRR-KBJamsostek adalah pinjaman yang diberikan PT. Jamsostek (Persero) melalui Bank BTN kepada anggotanya yang memenuhi syarat PRR-KB, untuk tujuan pengembangan/perbaikan rumah, dimana pinjaman ini diajukan, disetujui, diberikan bersamaan dan beragunan secara paripasu dengan KAR (Kredit Agunan Rumah).
  - 10) TBUM BAPERTARUM adalah fasilitas kemudahan kepada PNS Golongan I, II, III, dan IV yang mengajukan KPR BTN Sejahtera, dengan pilihan: Bantuan Tabungan Perumahan (BTP) atau Tambahan Uang Muka Perumahan (TBUM).
  - 11) TBM BAPERTARUM adalah Bantuan Dana Taperum-PNS yang diberikan kepada PNS yang memenuhi syarat dan ketentuan, untuk membantu sebagian biaya membangun rumah di atas tanah milik sendiri dengan fasilitas Kredit Membangun Rumah (KBR) melalui Bank BTN, di daerah lokasi tempat PNS bekerja, sebagaimana yang dimaksud dalam Keputusan Menteri Negara Perumahan rakyat selaku Ketua Harian Bapertarum-PNS No.01/KPTS/1995 tentang Perubahan Bantuan Pemilikan Rumah bagi Pegawai Negeri Sipil.
- B. Kredit komersial
- 1) Kredit Yasa Griya \ Kredit Konstruksi (KYG) yang diberikan oleh Bank BTN kepada *Developer* untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan proyek perumahan.
  - 2) Kredit Modal Kerja (KMK) adalah pembiayaan usaha industri perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.

- 3) Kredit Investasi adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada Perseroan Terbatas, CV, Koperasi, Yayasan dan Perorangan, dalam rangka pembiayaan investasi, baik investasi baru, perluasan, modernisasi atau rehabilitasi.
  - 4) Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) adalah pembiayaan modal kerja/investasi sektor usaha kecil mikro dan menenga.
  - 5) Kredit *Linkage* kepada koperasi/BPR untuk diteruskanpinjamkan ke anggota/nasabah mikro dan menengah.
3. Jasa dan layanan
- 1) Bank Garansi merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh bank atas permintaan nasabah untuk menjamin resiko tertentu yang timbul apabila nasabah tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik kepada pihak yang menerima jaminan sesuai perjanjian diawal.
  - 2) Inkaso / *Clean Collection* adalah jasa penagihan warkat/cek dalam mata uang asing.
  - 3) Kartu ATM BTN merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro (Rp-Perorangan) di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui mesin ATM seperti tarik tunai, pembayaran tagihan, dan sebagainya.
  - 4) Kiriman Uang fasilitas jasa pelayanan Bank BTN untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uanga asing yang ditujukan kepada pihak lain di suatu tempat diluar/dalam negeri.
  - 5) *Money Changer* adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menjual atau membeli mata uang asing tertentu, yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.
  - 6) *Payment Point* merupakan fasilitas layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin.
  - 7) *REAL TIME GROSS SETTLEMENT* (RTGS) adalah *System transfer* dana *on-line* dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.
  - 8) *Safe Deposit Box* adalah sarana penyimpanan barang/surat-surat berharga yang aman dan terjaga dari resiko kebakaran, kejahatan dan bencana alam dsb.
  - 9) Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) adalah janji tertulis dan tidak dapat dibatalkan (*irrevocable*) yang diterbitkan oleh Bank Pembuka (*Issuing Bank*) atas instruksi dari Pemohon (*Applicant*) untuk membayar sejumlah uang kepada Penerima (*Beneficiary*) sepanjang syarat dan kondisi yang tercantum di dalam SKBDN terpenuhi.
  - 10) SPP Online Perguruan Tinggi merupakan layanan Bank BTN bagi Perguruan Tinggi/Sekolah dalam menyediakan *delivery channel* menerima Setoran Biaya-biaya Pendidikan secara online.
- Dengan banyaknya produk yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya, Nasabah dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah baik berupa simpanan ataupun kredit yang diberikan oleh bank, setiap produk mempunyai karakteristik yang berbeda, terutama pada produk Tabungan. Berikut ada beberapa perbedaan Tabungan Batara dengan Produk Tabungan Lainnya yang ada di Bank Tabunagn Negara Cabang Pemuda Surabaya.

## PEMBAHASAN

Tabungan batara adalah salah satu produk unggulan Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya, selain mempermudah dalam bertransaksi,

tabungan batara juga memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan produk tabungan lainnya di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.

Ketentuan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pembukaan rekening Tabungan di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya adalah nasabah dapat perorangan ataupun lembaga, warga Negara asing ataupun warga Negara Indonesia, mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening, melampirkan fotokopi KTP/SIM atau Paspor, setoran awal Rp 200.000, penyetoran selanjutnya minimal Rp 10.000 dan biaya administrasi Rp 15.000 dan tanpa ada biaya kartu ATM.

1. Fasilitas dan Manfaat yang diberikan kepada nasabah Tabungan Batara Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya adalah
  - a. Penyetoran dapat dilakukan di outlet Bank BTN, Kantor Pos online yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia dan mesin setor tunai.
2. Kartu debit BTN yang dapat digunakan di ATM berlogo Bank BTN, ATM bersama, Link, VISA, Prisma, Plus, MEPS dan ALTO serta untuk bertransaksi di merchant-merchant berlogo VISA di seluruh dunia. Kartu debit BTN juga ada tiga macam yaitu:
  - a. *Classic card* yaitu kartu debit BTN tanpa ada nama pemilik kartu
  - b. *Reguler card* yaitu kartu debit BTN yang terdapat nama pemilik, harus menunggu 14 hari dalam pembuatan kartunya sebelum kartu dapat digunakan untuk bertransaksi.
  - c. Kartu Suka-suka yaitu kartu debit BTN yang dapat di desain sendiri oleh nasabah, dikenakan biaya RP 75.000 dalam pembuatannya dan waktu tunggu 14 hari sebelum kartu dapat digunakan untuk bertransaksi.
3. Layanan ATM untuk pembelian dan pembayaran tagihan KPR, listrik, pulsa, TV berlangganan, kartu kredit, tiket penerbangan dan kereta api, biaya pendidikan, zakat dan infaq.

4. Fasilitas SMS dan iMobile BTN ada juga Internet Banking untuk memudahkan transaksi kapanpun dan dimanapun.

Berikut adalah cara pendaftaran SMS dan iMobile BTN:

- a. Daftarkan nomor HP anda melalui ATM BTN atau datang ke Kantor BTN terdekat
- b. Bagi pengguna yang telah terkoneksi dengan internet dapat langsung *mendownload* menu aplikasi iMobile BTN Java melalui browser dengan mengakses alamat url [www.btn.co.id/sms/smsbtn.wml](http://www.btn.co.id/sms/smsbtn.wml)
- c. Untuk pengguna Blackberry bisa juga melakukan download aplikasi melalui "Blackberry App Word" dengan nama "iMobile BTN"
- d. Pengguna Android bisa melakukan *download* aplikasi melalui *Google Play Store* dengan nama "iMobile BTN".
- e. Pengguna iPhone bisa *mendownload* aplikasi melalui App Store dengan nama "iMobile BTN".
- f. Informasi lebih jelas bisa mengunjungi website [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

Berikut adalah cara pendaftaran Internet Banking:

- a. Registrasi Internet Banking nasabah melalui ATM Bank Tabungan Negara atau datang ke kantor Bank Tabungan Negara terdekat.
  - b. Bagi nasabah yang sudah mendapat kode registrasi dapat langsung melakukan registrasi secara online dengan mengakses BTN Internet Banking melalui *browser* dengan mengakses alamat url <https://internetbanking.btn.co.id>
  - c. BTN Internet Banking tersedia dalam versi aplikasi mobile yang dapat di *download* melalui *smartphone*.
  - d. Informasi lebih lengkap dapat mengunjungi website [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)
5. Fasilitas auto transfer dana secara rutin ke rekening lain di Bank Tabungan Negara, sehingga secara otomatis dana

- akan dipindahkan ke rekening lain yang ada di Bank Tabungan Negara.
6. Fasilitas setoran menggunakan *Cash Deposit Machine* (Mesin Setor Tunai) Bank Tabungan Negara, Sehingga nasabah tidak perlu datang ke Bank untuk melakukan setor tunai.
  7. Program *Customer Get Customer*, nasabah yang berhasil mengajak teman, saudara, keluarga atau relasi lainnya untuk menjadi nasabah Bank Tabungan Negara akan mendapat keuntungan atau *benefit* tambahan sebesar 0,0625% dari total dana yang ditempatkan nasabah di Bank Tabungan Negara dan direferensikan (dipotong pajak).
  8. Program Serbu Untung ( Serbu BTN), merupakan program undian tabungan Bank BTN yang diundi atas poin yang dikumpulkan nasabah sejak tanggal 1 September 2016 – 31 Agustus 2017.
    - a. Syarat dan ketentuan berlaku untuk nasabah perorangan yang memiliki rekening tabungan BTN Batara.
    - b. Sistem keikutsertaan program adalah dengan mengumpulkan poin dimana nasabah berhak mendapatkan poin atas aktifitas berikut ini:
      - 1) Pembukaan Tabunga BTN Batara.
      - 2) Penambahan saldo
      - 3) Aktifitas ATM dan E-Channel.
      - 4) Aktifitas Fasilitas AGF (*Auto Grab Fund*) untuk semua jenis pembayaran.
      - 5) Transaksi baik melalui outlet BTN,ATM,E-Channel dan belanja online.
2. Prosedur pembukaan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
- a. Nasabah datang ke bank dan menemui *Customer Service* untuk mengajukan pembukaan rekening Tabungan Batara
  - b. Customer Service menjelaskan fasilitas dan memberikan formulir pembukaan Tabungan Batara kepada nasabah
  - c. Nasabah mengisi formulir dan menyerahkan persyaratan pembukaan tabungan seperti KTP dan lain sebagainya.
  - d. *Customer Service* memeriksa kelengkapan data nasabah kemudian menginput data dan memberikan nomer CIF.
  - e. *Customer Service* mencetak data nasabah pada buku tabungan serta kartu ATM dan memberikannya ke nasabah
  - f. Nasabah mengisi slip setoran dan melakukan setoran awal ke *Teller* sebesar Rp 200.000
  - g. Teller memproses setoran awal nasabah dan menjurnal
 

D. Kas Teller	Rp 200.000
K. Rekening Tabungan Nasabah	Rp 200.000
  - h. Setelah melakukan setoran awal nasabah sudah dapat melakukan aktifikasi kartu ATM dan sudah bisa menggunakannya untuk bertransaksi.
3. Prosedur penyetoran uang pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Ada tiga macam: penyetoran tunai melalui Teller, dengan cara Nasabah:
- a. Mengisi slip setoran
  - b. Menyerahkan slip setoran yang telah diisi,buku tabungan dan uang yang ingin disetorkan
  - c. Menerima kembali buku tabungan dan bukti penyetoran uang dari teller.
- Teller :*
- a. Menerima slip setoran, buku tabungan dan uang yang akan di setor oleh nasabah
  - b. Menghitung uang dan mencocokkannya dengan slip setoran yang diisi oleh nasabah.
  - c. Menjurnal di komputer
  - d. Melakukan validasi pada slip setoran, mencetak buku tabungan,

- serta menandatangani slip setoran sebagai *signer*.
- e. Menyerahkan buku tabungan dan bukti setoran lembar kedua pada nasabah
  - f. Menyimpan bukti setoran yang asli dan mencocokkan dengan daftar mutasi harian di akhir hari.
  - g. Penyetoran ke rekening bank lain melalui kliring dikenakan biaya Rp 10.000
  - h. Penyetoran ke rekening bank lain melalui RTGS dikenakan biaya Rp 30.000

Dapat juga dengan setor tunai menggunakan mesin setor tunai atau CDM (*Cash Deposit Machine*) Layanan mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai sehingga memudahkan dalam bertransaksi, cepat dan *realtime*. Dapat menerima denominasi uang Rp. 20.000, Rp. 50.000 dan Rp. 100.000. Pastikan uang yang akan disetorkan masih dalam kondisi layak dengan memperhatikan bahwa uang dalam kondisi tidak berlubang, tidak terstaples atau terikat karet dan sudah tersusun rapi. Batas maksimum dalam melakukan setor tunai adalah 10 juta perhari. Cara setor tunai menggunakan mesin CDM

1. Masukkan kartu ATM ke mesin ATM
2. Masukkan nomer PIN (Personal Identification Number) kartu anda
3. Biasanya box tempat menerima uang akan terbuka secara otomatis
4. Pastikan Sebelum anda mulai memasukkan lembaran-lembaran uang yang ingin di setorkan, rapikan terlebih dahulu lembaran-lembaran uang yang ingin di setorkan, jangan mencampur nominal dengan jumlah yang berbeda dalam mesin setor. Sebaiknya Pisahkan antara lembaran uang Rp50.000 dan Rp100.000.

5. Mesin ATM ini hanya menerima nominal tertentu saja, yaitu lembaran uang Rp50.000 dan Rp100.000 dengan jumlah maksimal 50 lembar dalam sekali setor
6. Saat uang dimasukkan, maka tempat uang akan tertutup dan mesin akan mulai menghitung jumlah uang yang anda setorkan
7. Setelah mesin selesai menghitung, kemudian muncul jenis pilihan setoran pada layar, yaitu ingin disetorkan ke rekening sendiri atau rekening lain
8. Pilihlah salah satu dan tunggu hingga selesai biasanya anda mendapatkan tanda terima atau resi, kalau sampai di sini lancar berarti sudah selesai setor tunai melalui ATM ini
9. penyetoran ke rekening bank lain dikenakan biaya Rp 7.500

Selain melakukan penyetoran secara tunai, dapat juga dilakukan penyetoran secara non tunai, penyetoran secara non tunai lebih mempermudah nasabah dalam bertransaksi karena dapat dilakukan di rumah, datang ke teller atau juga bisa dengan mesin ATM. Penyetoran non tunai diantaranya melalui:

1. Transfer melalui sms banking, iMobile dan internet banking
2. Transfer melalui mesin ATM  
Transfer kurang dari atau sama dengan Rp 5.000.000 dikenakan biaya Rp 5.000  
Transfer kurang dari atau sama dengan Rp 10.000.000 dikenakan biaya Rp 10.000  
Transfer ke rekening lain dikenakan biaya Rp 7.500
3. Penyetoran menggunakan warkat (cek atau bilyet giro)
4. Penyetoran melalui pemindahbukuan dari giro ke tabungan.

Prosedur penarikan uang pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang

Pemuda Surabaya. Ada tiga macam: penarikan tunai melalui Teller,

Nasabah:

1. Mengisi slip penarikan dan memberikannya kepada *Teller*
2. Membawa buku tabungan dan juga menunjukkan KTP kepada *Teller*
3. Menerima bukti slip penarikan, buku tabungan, KTP dan sejumlah uang yang ditarik.

*Teller:*

1. Menerima slip penarikan, buku tabungan dan memeriksa kesesuaian KTP nasabah
2. Memeriksa kesesuaian pengisian pada slip penarikan
3. Meminta nasabah menandatangani dibagian belakang slip penarikan
4. Melakukan penjumlahan di komputer
5. Menghitung sejumlah uang yang akan diberikan kepada nasabah, mencetak buku tabungan dan memberikan bukti penarikan lembar kedua kepada nasabah.
6. Menyimpan slip penarikan untuk dilakukan pencocokan transaksi diakhir hari.

Penarikan Tabungan Batara juga dapat dilakukan menggunakan mesin ATM, prosedur penarikan melalui ATM yaitu :

1. Datang ke mesin ATM terdekat
  2. Masukkan kartu ATM ke dalam mesin ATM
  3. Masukkan 6 *digit* PIN
  4. Masuk pada menu penarikan
  5. Tuliskan nominal uang yang ingin ditarik oleh nasabah
  6. Tekan pilihan OK
  7. Tunggu sampai transaksi berhasil bersama dengan keluarnya uang yang ditarik dari mesin ATM.
  8. Akhiri transaksi dan selesai
- Dapat juga penarikan non tunai melalui transfer.

1. Transfer melalui mesin ATM
2. Transfer melalui kriting
3. Pemindahbukuan ke rekening giro

4. Cara perhitungan bunga Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Menggunakan perhitungan bunga harian, dengan suku bunga tertentu sesuai dengan nominal tabungan nasabah, dan apabila melebihi Rp 7.500.000 maka dikenakan 20% dari bunga yang didapat dan bunga diterima setiap akhir bulan.

5. Prosedur penutupan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya.

Terdapat beberapa alasan penutupan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya adalah

1. Rekening sudah kadaluarsa
2. Tidak ada transaksi sama sekali
3. Atas permintaan nasabah sendiri untuk menutup rekeningnya
4. Adanya tindakan kriminal dan adanya permintaan dari kepolisian untuk menutup rekening selama penyelidikan.

Nasabah:

- a. Nasabah datang ke Bank Tabungan Negara dan menemui *Customer Service* dan meminta agar rekeningnya ditutup
- b. Nasabah mengisi formulir penutupan rekening dan mengisi slip penarikan sisa saldo dan juga dikenakan biaya penutupan rekening sebesar Rp 50.000.
- c. Menyerahkan formulir penutupan dan slip penarikan ke teller.
- d. Menerima sisa saldo dari rekening yang di tutup yang sudah dipotong biaya penutupan.

*Customer service :*

- a. Memberikan nasabah formulir penutupan rekening.
- b. Memeriksa kelengkapan pengisian formulir yang telah diisi oleh nasabah

- c. Melakukan proses perhitungan sisa saldo yang akan diterima nasabah setelah dipotong biaya penutupan.
- d. Memproses penutupan rekening sesuai permintaan nasabah.

*Teller :*

- a. Menerima formulir penutupan rekening dan slip penarikan yang telah diperiksa oleh *Customer Service*.
  - b. Memeriksa master penutupan rekening, memeriksa data nasabah dan melakukan penutupan rekening sesuai keinginan nasabah.
  - c. Kemudian buku nasabah di musnahkan atau di berikan stempel “TIDAK BERLAKU LAGI” agar tidak dapat digunakan lagi.
  - d. Buku yang telah di stempel di kembalikan lagi ke customer service untuk di simpan di brankas.
  - e. Slip penarikan distempel, teller menyerahkan sisa saldo yang telah dipotong biaya penarikan dan administrasi.
  - f. Slip penarikan kemudian diberikan ke bagian akunting untuk proses pendapatan biaya administrasi atas penutupan rekening nasabah.
6. Hambatan bertransaksi menggunakan Tabungan Batara dan cara mengatasinya di bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Ada dua yaitu:
- a. System terjadi *Offline*  
Ketika terjadi offline sebenarnya sedikit mengganggu nasabah yang ingin melakukan penarikan atau penyetoran tunai melalui *Teller*, ketidaknyamanan ini biasanya akan dijadikan nasabah sebagai alasan untuk pindah ke bank lain. solusinya adalah meminta maaf atas ketidaknyamanan ini dan melayani nasabah dengan cara manual baik penyetoran maupun penarikan uang.
  - b. Keberadaan mesin setor tunai

Mesin setor tunai milik Bank Tabungan Negara termasuk sulit ditemui, mesin ATM juga sedikit, apalagi untuk daerah yang jauh dari ibu kota atau perkotaan sehingga nasabah cukup kesulitan melakukan setor tunai dan penarikan tunai. Solusinya nasabah disarankan melakukan setor dan tarik tunai di *Teller*, di kantor cabang atau kantor cabang pembantu Bank Tabungan Negara terdekat, atau di mesin ATM bersama.

## **KESIMPULAN, SARAN, dan IMPLIKASI**

### **Kesimpulan**

Jadi kesimpulannya ketika bertransaksi menggunakan tabungan khususnya tabungan batara, mempunyai banyak keuntungan, dapat juga ditunjang dengan fasilitas yang diberikan, dalam bertransaksi juga sebaiknya sesuai dengan prosedur yang ada, penarikan dan penyetoran juga dapat dilakukan melalui mesin, sehingga tidak perlu datang ke bank dan menemui *Teller*, selain itu juga bisa menggunakan internet banking dan sms banking, dengan batasan transfer hingga Rp 10.000.000, memperbanyak mesin ATM dan CDM agar nasabah tidak terkena biaya setiap bertransaksi menggunakan ATM bersama.

### **Saran**

Berdasarkan dari hambatan-hambatan yang didapatkan di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya maka dalam laporan Tugas Akhir ini penulis mempunyai saran dan semoga sebagai bahan pertimbangan yaitu:

1. Sebaiknya ketika terjadi *offline* dapat segera dapat diatasi dan perbaikan *system* lebih cepat agar tidak mengganggu kegiatan operasional bank, sehingga nasabah lebih merasa nyaman dalam bertransaksi.
2. Lebih memperbanyak lagi mesin setor tunai dan tarik tunai di tempat yang

terpencil, sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan setor tunai dan tarik tunai, karena kalau menggunakan mesin ATM bersama dikenakan *charge* setiap transaksi dan itu dapat mengurangi uang nasabah yang ada di rekening.

### **Implikasi**

1. Dilakukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin sehingga tidak sering terjadi *offline* dan tidak mengganggu proses transaksi nasabah. Menambah mesin setor tunai dan mesin tarik tunai di tempat yang terpencil dan melakukan monitoring menggunakan

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Adisasmita Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arie Prabawati .2011. *Buku pintar perbankan edisi pertama*. PT andi
- BTN ( [http:// www.btn.co.id/id/ content /BTN-Info/Tentang-Kami/Sejarah-Bank-BTN](http://www.btn.co.id/id/content/ BTN-Info/Tentang-Kami/Sejarah-Bank-BTN) diakses 11 Maret 2017).
- Fandy Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa Ikatan Bankir Indonesia*. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail 2010. *Manajemen perbankan edisi pertama*. Jakarta :Kencana Prenada Group
- Jenis Bank (<http://ekonomisku.blogspot.co.id/2015/05/jenis-jenis-bank.html> diakses pada tanggal 4 April 2017).
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Graha Grafindo Persada.
- Kesekretariatan Negara. 1998. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*.
- LPS. 25/1/2014. *Fakta simpanan* .diakses 11 Maret 2017
- Taswan .2010 *Manajemen Perbankan*.