

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

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

EKA NUR INSANI
NIM : 2014110091

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

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

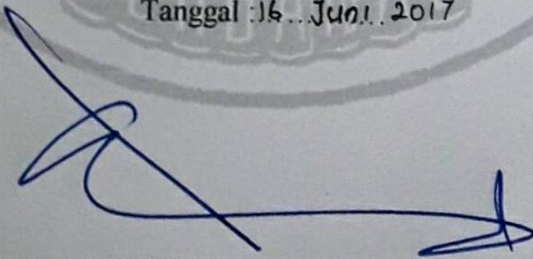
Diajukan oleh :

EKA NUR INSANI

NIM : 2014110091

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 16 Jun. 2017



(Drs. Ec Mochammad Farid MM.)

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



Disusun oleh

EKA NUR INSANI
NIM : 2014110091

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal **23 Agustus 2017**

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM.

Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

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.

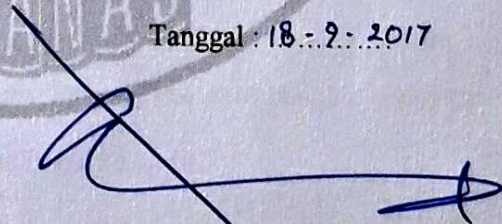
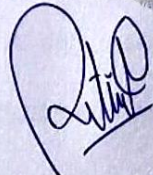
Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 - 9 - 17

Tanggal : 18 - 9 - 2017



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK) (Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

MOTTO

BERPRASANGKA YANG BAIK, BERBICARA YANG BAIK, BERPRILAKU YANG BAIK,

INSHAALLAH SEMUA YANG TERJADI ADALAH RENCANA ALLAH YANG

TERBAIK.

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dita Novia Ardi selaku HRD yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
2. Ibu Laily selaku *Customer Service* yang telah meluangkan waktunya untuk dapat penulis wawancarai, memberikan data dan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dan do'anya sehingga penulis selalu bersemangat untuk menjalani setiap proses kehidupan dan lancar dalam pengerjaan Tugas Akhir.
4. Sahabat dan orang yang saya sayangi, yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. Teman - teman Diploma 3 keuangan dan perbankan yang telah memberikan saran dan informasi yang berguna tentang Tugas Akhir untuk penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Tabungan Batara di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Pemuda Surabaya”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Pendidikan Diploma 3 Jurusan Keuangan dan Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya, yang telah memberikan kesempatan untuk kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya, yang telah memberikan kesempatan khusus program diploma 3 di STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun agar berguna untuk kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surabaya, 16 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/ RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori Tentang Bank.....	9
2.1.1 Pengertian bank	9
2.1.2 Fungsi utama bank.....	10
2.1.3 Jenis- jenis bank	10
2.1.4 Sumber dana bank	12
2.2 Landasan Teori Tentang Tabungan	13
2.2.1 Pengertian tabungan	13
2.2.2 Persyaratan pembukaan tabungan	14
2.2.3 Mekanisme pembukaan tabungan	14
2.2.4 Media penarikan tabungan	16
2.2.5 Pengembangan pelayanan bagi nasabah tabungan	17
2.2.6 Metode perhitungan bunga tabungan	17
2.2.7 Simulasi perhitungan bunga tabungan.....	18
2.2.8 Cara penutupan tabungan	22
BAB III GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	24
3.2 Visi dan Misi perusahaan	27
3.2.1 Visi bank BTN.....	27
3.2.2 Misi bank BTN	27
3.3 Stuktur Organisasi	28
3.3.1 Struktur organisasi kantor pusat	28
3.3.2 Struktur organisasi cabang pemuda surabaya.....	29

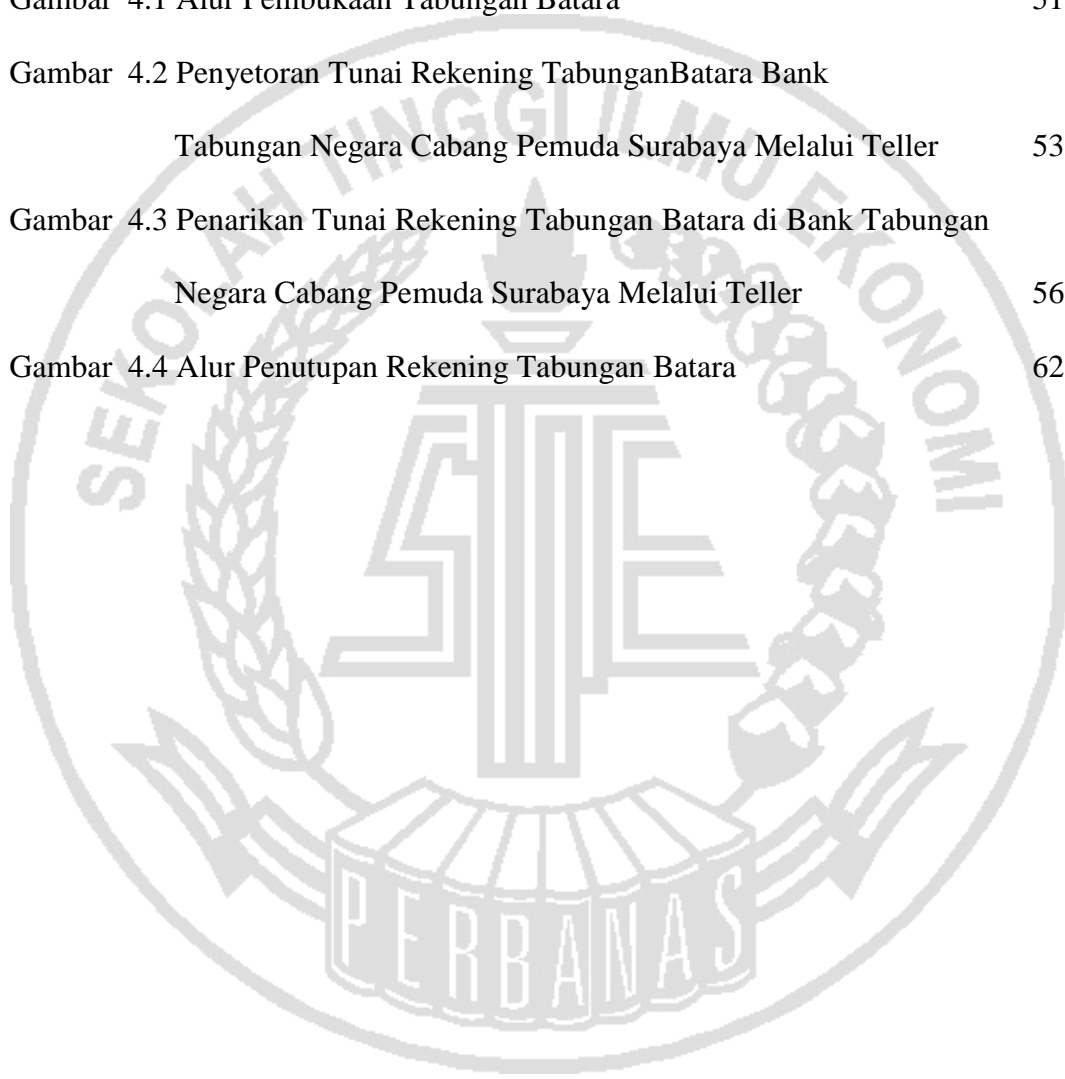
3.4	<i>Job Description</i>	29
3.5	Profil Perusahaan.....	36
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Persyaratan dan Ketentuan Pembukaan Tabungan di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	46
4.2	Fasilitas dan Keunggulan Yang Diberikan Kepada Nasabah Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya..	46
4.3	Prosedur Pembukaan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	51
4.4	Prosedur Penyetoran Uang Pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	52
	4.4.1 Penyetoran tunai melalui teller.....	53
	4.4.2 Penyetoran tunai melalui mesin setor tunai.....	54
	4.4.3 Penyetoran non tunai	55
4.5	Prosedur Penarikan Uang Pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	56
	4.5.1 Penarikan tunai melalui teller.....	56
	4.5.2 Penarikan tunai melalui ATM	57
	4.5.3 Penarikan non tunai	57
4.6	Cara Menghitung Bunga Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	58
4.7	Prosedur Penutupan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	62
4.8	Hambatan Bertransaksi Menggunakan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya	64
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	69
5.3	Implikasi Penelitian	70
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perhitungan Bunga Berdasarkan Saldo Terendah	18
Tabel 2.2 Perhitungan Bunga Berdasarkan Saldo Rata-rata	19
Tabel 2.3 Perhitungan Bunga Berdasarkan Saldo Harian	21
Tabel 2.4 Perhitungan Bunga Harian	21
Tabel 3.1 Perbedaan Tabungan Batara dengan Tabungan yang lain di Bank Tabungan Negara	45
Tabel 4.1 Ketentuan mengikuti undian dan jenis hadiah yang diberikan	50
Tabel 4.2 Suku Bunga Tabungan Batara	58
Tabel 4.3 Contoh Transaksi Pendapatan Bunga Tanpa dikenakan Pajak	59
Tabel 4.4 Perhitungan Bunga Harian Tanpa Dikenakan Pajak	59
Tabel 4.5 Contoh Transaksi Pendapatan Bunga Yang Dikenakan Pajak	60
Tabel 4.6 Perhitungan Bunga Harian Yang Dikenakan Pajak	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Mekanisme Pengisian Tabungan	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Cabang Pemuda Surabaya	29
Gambar 4.1 Alur Pembukaan Tabungan Batara	51
Gambar 4.2 Penyetoran Tunai Rekening Tabungan Batara Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya Melalui Teller	53
Gambar 4.3 Penarikan Tunai Rekening Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya Melalui Teller	56
Gambar 4.4 Alur Penutupan Rekening Tabungan Batara	62



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
Lampiran 2 : CIF (*Customer Identification Form*)



**“IMPLEMENTATION OF BATARA SAVINGS SERVICES AT
PT.BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
PEMUDA SURABAYA BRANCH.”**

Eka Nur Insani
2014110091
2014110091@students.perbanas.ac.id

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, because customers who use Batara Savings have the opportunity to win the lottery in Serbu BTN, Batara savings is also used for customers who apply or have a House Buying Credit (KPR) at Bank BTN, in addition to Savings Batara also equipped with facilities customers in transactions, without having to come to the bank customers can do and get banking services via sms and iMobile BTN, besides savings customers get interest Batara at the end of the month with high interest rates. 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.

PELAKSANAAN PELAYANAN TABUNGAN BATARA

DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.

CABANG PEMUDA SURABAYA

Eka Nur Insani

2014110091

2014110091@students.perbanas.ac.id

RINGKASAN

Tabungan merupakan produk simpanan yang sering digunakan oleh masyarakat setelah Deposito, dengan adanya fakta tersebut maka penulis melakukan penelitian tentang tabungan, Bank yang digunakan oleh penulis adalah Bank BTN karena Bank BTN menyediakan produk penghimpunan dana, salah satunya adalah tabungan Batara, tabungan Batara memiliki banyak keunggulan, karena nasabah yang menggunakan Tabungan Batara berkesempatan untuk memenangkan undian dalam Serbu BTN, tabungan Batara juga digunakan bagi nasabah yang mengajukan atau mempunyai Kredit Pembelian Rumah (KPR) di Bank BTN, selain itu Tabungan Batara juga dilengkapi dengan fasilitas – fasilitas untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, tanpa harus datang ke bank nasabah dapat melakukan dan mendapatkan layanan perbankan melalui sms dan juga iMobile BTN, selain itu nasabah tabungan Batara mendapatkan bunga setiap akhir bulan dengan bunga yang cukup tinggi. tujuan penelitian agar mengetahui tentang persyaratan dan ketentuan, manfaat dan fasilitas, prosedur pembukaan tabungan, penyetoran, penarikan, perhitungan bunga, penutupan dan hambatan dan upa mengatasinya, metode yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir penulis adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan Customer Service bank BTN, serta menggunakan data pendukung dari buku dan berbagai sumber lainnya. hasil dari penelitian ini agar dapat mengetahui tentang apa saja syarat dan ketentuan tabungan batara, manfaat dan fasilitas, prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan, perhitungan bunga, penutupan, hambatan dan cara mengatasinya, implikasinya dilakukan pengecekan dan pemeliharaan rutin sehingga tidak terjadi offline dan menambah mesin tarik tunai maupun mesin setor tunai di tempat terpencil dan juga dapat memonitoring dengan CCTV.

Kata Kunci : pelaksanaan tabungan batara, manfaat tabungan batara, tabungan batara.