

**PELAKSANAAN REKENING TABUNGAN BTN JUARA PADA BANK TABUNGAN
NEGARA (Persero) DI CABANG SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Diploma 3
Jurusan Keuangan dan Perbankan



Oleh :

LITA OKTAVIANA

2014111037

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Lita Oktavaiana
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 05 Oktober 1996
NIM : 2014111037
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Rekening Tabungan Btn Juara
Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Di
Cabang Sidoarjo

Disetujui dan Diterima baik Oleh

Dosen Pembimbing
Tanggal : 18 September 2017



Drs.Ec.Mochammad Farid, MM.

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 18 September 2017



Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK

PELAKSANAAN REKENING TABUNGAN BTN JUARA PADA BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) DI CABANG SIDOARJO

Lita Oktaviana

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2014111037@students.perbanas.ac.id

Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : farid@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Banking industry has provided various services funds that can be utilized by people to save or invest, one of which is a savings BTN Implementation , Bank Tabungan Negara Branch of Sidoarjo channel BTN Savings Implementation for youth ages 12 to 23 years, in order to provide education about the importance of saving. Therefore, the authors are interested to find out any information related to the implementation of BTN Savings Implementation ranging from requirements, procedures for opening, deposit, account closure, facilities and benefits. The method used is the method of primary data and secondary data. Based on the results of the study, if the requirements of savers not have an ID card, it must be equipped with a statement of the parents as a beneficiary with an initial deposit and minimum balance of Rp. 50.000, -. These savings through customer will get a favorable range of facilities, such as the E-Channel services, debit cards with Visa. State Savings Bank Branch of Sidoarjo, can distribute flyers to schools with the main target 12 to 23 years of age and to provide the best service with the provision of small souvenirs to customers who have a high loyalty.

keyword: Implementasi, Savings, Account

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah rangkaian pembangunan pada seluruh aspek kehidupan masyarakat yang berkesinambungan yang meliputi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat yang adil, dan merata berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Salah satu aspek yang sangat berperan dalam pembangunan nasional adalah aspek dibidang ekonomi.

Untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional yang , meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah telah melakukan segala upaya. Dalam hal ini lembaga perbankan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dan strategis, tidak saja dalam menggerakkan roda perekonomian ,tetapi juga difungsikan sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Perkembangan perekonomian nasional maupun

internasional yang senantiasa bergerak cepat dan disertai dengan tantangan yang semakin luas dan berat, perlu selalu diikuti secara tanggap oleh perbankan nasional dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.

Pada dasarnya perbankan telah memiliki banyak produk-produk yang dimanfaatkannya guna untuk menghimpun dana dari masyarakat, contohnya saja seperti tabungan, deposito, giro dan kemudian akan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Bisa kredit investasi, konsumsi, maupun modal kerja. yang semua itu akan didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memberikan manfaat bagi nasabah.

Industri Perbankan telah memberikan berbagai layanan dana yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menabung atau berinvestasi, diantaranya adalah Tabungan Juara.

Sejak usia anak-anak hingga orang tua di kalangan masyarakat khususnya masyarakat di Indonesia sudah diajarkan untuk berhemat dan menabung dengan cara yang masih sederhana, namun seiring perkembangan zaman yang semakin canggih kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti halnya bank yang kita ketahui. Lembaga Keuangan di Indonesia selalu berupaya untuk memfasilitasi segala kebutuhan masyarakat.

Tabungan telah memiliki peran yang cukup penting, terutama Tabungan BTN Juara yang diperuntukan untuk remaja usia dua belas tahun keatas dengan tujuan agar kebiasaan menabung dapat benar-benar berkembang dengan baik, selain itu dengan menabung maka sebagian besar remaja akan diajarkan untuk hidup cermat dan hemat, seperti kata pepatah yang mengatakan bahwa "hemat pangkal kaya". Selain itu apabila kesadaran masyarakat untuk menabung semakin tinggi, maka peran perbankan sebagai lembaga penghimpun dana akan semakin meningkat pula.

seperti bank BTN Cabang Sidoarjo yang memiliki produk tabungan BTN Juara yang digunakan sebagai salah satu media edukasi kepada anak-anak. Melihat latar belakang yang telah dijelaskan sebagaimana diatas, maka perumusan masalah dan tujuan dapat dijabarkan yaitu mengetahui ketentuan syarat yang dibutuhkan, fasilitas dan manfaat yang diperoleh nasabah tabungan BTN Juara, cara-cara pembukaan, penyetoran, penarikan, perhitungan bunga, dan penutupan, serta hambatan dan solusi dari pelaksanaan tabungan BTN Juara.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Seiring berkembangnya pengetahuan dan keinginan masyarakat untuk menyimpan uangnya dengan aman dan memperoleh dana untuk membuka suatu usaha atau yang lainnya, maka banyak masyarakat juga yang membaca peluang tersebut. Banyak bank-bank di Indonesia yang menyediakan berbagai jasa dan layanan kepada masyarakat agar dapat bertransaksi keuangan dengan mudah dan aman.

Pengertian Bank menurut Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998,

"Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Fungsi Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat membantu aktivitas keuangan sebagian besar bahkan hampir semua masyarakat di Indonesia. Dengan adanya bank yang tersedia bersama jasa-jasa serta layanan yang disediakan secara *Up to date* untuk para nasabahnya, maka para pengguna atau nasabahnya dapat dengan mudah dan aman untuk bertransaksi sebagaimana fungsi bank itu

sendiri. Fungsi bank yang utama dapat kita bedakan menjadi tiga, yaitu :

Bank berfungsi sebagai alat untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, Fungsi bank yaitu memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi suatu negara, dengan menghimpun dana dari masyarakat untuk berinvestasi terhadap pembangunan negara, Bank berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang berupa jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan aman di dalam menyimpan dananya tersebut.

Sedangkan fungsi bank yang dikemukakan oleh Y. Sri Susilo dalam buku "Bank dan Lembaga Keuangan Lain" (2006:9) dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu *Agent Of Trust*, *Agent Of Development*, dan *Agent Of Service*, yang dapat diartikan sebagai berikut:

Agent Of Trust

Yaitu lembaga yang landasannya kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*Trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dananya di bank apabila masyarakat mempunyai kepercayaan yang kuat pada bank. Dalam fungsi ini akan dibangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan ataupun pihak bank dan kepercayaan ini akan terus berlanjut kepada pihak debitur. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan dari segi penyimpanan dana, penampungan dana, maupun penerima penyaluran dana tersebut.

Agent Of Development

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat

bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

Agent Of Service

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyalurana dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

Tujuan Bank

Menurut pasal 3 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dinyatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Berikut adalah tujuan dari Bank pada umumnya :

Meningkatkan pemerataan, artinya tujuan bank didirikan adalah sebagai usaha untuk menyamakan keberadaan ekonomi rakyat satu dengan yang lainnya. Melalui menabung, maka rakyat akan memiliki banyak simpanan.

Pertumbuhan Ekonomi, dengan bank juga masyarakat bisa memiliki deposito dan tabungan yang berangsur naik tiap waktu.

Stabilitas Nasional, agar taraf hidup yang naik juga dapat menaikkan keuangan nasional.

Sumber Dana Bank

Menurut kasmir (2012:58-61) Sumber-sumber dana bank dapat dijabarkan sebagai berikut :

Dana yang bersumber dari bank itu sendiri Sumber dana ini merupakan sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri yang dimaksud adalah modal setoran yang berasal dari para pemegang saham. Apabila saham yang terdapat

dalam postepel belum habis terjual, sedangkan kebutuhan dana masih perlu, maka pencariannya dapat dilakukan dengan menjual saham kepada pemegang saham lama. Akan tetapi, jika tujuan perusahaan untuk melakukan ekspansi, maka perusahaan dapat mengeluarkan saham baru dan menjual saham baru tersebut di pasar modal.

Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasional suatu bank dan merupakan ukuran keberhasilan suatu bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Pencarian dana dari sumber ini relatif paling mudah jika dibandingkan dengan sumber dana lainnya dan pencarian dana dari sumber dana ini paling dominan, asal dapat memberikan bunga dan fasilitas menarik lainnya menarik dana dari sumber ini tidak terlalu sulit. Akan tetapi, pencarian sumber dana dari sumber relatif lebih mahal jika dibandingkan dari dana sendiri.

Dana yang bersumber dari lembaga lainnya.

Sumber dana yang ketiga merupakan tambahan dana jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua yang sudah dijelaskan seperti diatas. Pencarian dana dari sumber yang ketiga relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja. Kemudian dana tersebut yang sudah diperoleh digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu.

Tabungan

Menurut Undang-undang Perbankan no. 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sedangkan pengertian tabungan menurut Hasibun (2010:69) adalah Pendapatan yang tidak dikonsumsi atau pendapatan

dikurangi dengan konsumsi (rumus = $Y - C$), jika hasilnya positif berarti terdapat tabungan, tetapi apabila hasilnya negative maka tidak terdapat tabungan. Berdasarkan kedua pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian tabungan adalah Pendapatan yang dapat disisihkan sesudah dikurangi dengan pengeluaran dan dapat disimpan di bank dengan syarat-syarat tertentu dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan media penarikan tertentu sesuai peraturan dalam suatu bank. Syarat-syarat penarikan yang dimaksud adalah sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara pihak bank dengan nasabah.

Tujuan Tabungan

Terdapat beberapa tujuan dari tabungan, diantaranya adalah menaikkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank dengan memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola dananya, meningkatkan pelayanan kepada nasabah bank dalam hal ini nasabah Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi yang dapat dilakukan seperti penyetoran, penarikan, pemindahbukuan, transfer, dan pelayanan lainnya, mengantisipasi persaingan antar bank, dan dengan banyaknya produk tabungan yang ditawarkan oleh berbagai bank di Indonesia, maka diciptakannya produk tabungan yang diharapkan dapat ikut bersaing dalam menghimpun dana masyarakat.

Sarana Penarikan Tabungan

Pada umumnya dalam suatu bank yang menyediakan produk tabungan maka akan dilengkapi dengan berbagai sarana penarikan yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, sarana tersebut diantaranya adalah :

Buku tabungan

Buku tabungan adalah buku yang dipegang oleh nasabah, dimana di dalamnya berisi tentang data nasabah, saldo rekening, catatan penarikan, catatan

penyetoran, dan pembebanan – pembebanan yang mungkin terjadi.

Slip Penarikan

Slip penarikan merupakan slip atau formulir yang digunakan dan harus diisi oleh nasabah atau dapat dibantu oleh pihak bank yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah dana dari rekening nasabah berdasarkan persetujuan nasabah ditunjukkan dengan adanya tanda tangan nasabah.

Kartu ATM

Kartu ATM merupakan kartu yang terbuat dari plastik yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan menarik sejumlah dana dari rekening nasabah yang bersangkutan serta nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran.

Syarat Umum Pembukaan Tabungan

Syarat-syarat umum untuk membuka tabungan atau rekening tabungan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

Perorangan

Adapun persyaratan umum yang dibutuhkan untuk nasabah perorangan adalah sebagai berikut :

Merupakan WNI (Warga Negara Indonesia),

Menyerahkan Fotocopy kartu Identitas/KTP/SIM yang masih berlaku,

Mengisi formulir profil nasabah Mengisi formulir pembuka tabungan yang sudah disediakan oleh bank,

Melakukan penyetoran awal yang besarnya sesuai dengan ketentuan masing-masing bank.

Badan Hukum

Adapun persyaratan umum yang dibutuhkan untuk nasabah badan hukum adalah sebagai berikut :

Fotocopy Kartu Identitas salah satu pihak yang berkepentingan dan masih berlaku,

Fotocopy NPWP,

Fotocopy SIUP,

Fotocopy TDP,

Menandatangani surat perjanjian pembukaan rekening

Jenis Tabungan

Dalam praktiknya jenis tabungan dapat dibedakan menjadi tiga jenis, diantaranya adalah tabanas, taksa, dan tabungan lainnya.

Penghitungan Bunga Tabungan

Pada dasarnya perhitungan bunga tabungan dapat dihitung menggunakan dua cara, diantaranya adalah :

Perhitungan bunga dengan saldo terendah

Merupakan penghitungan bunga yang mendasarkan perhitungan bunganya pada saldo terendah dalam suatu bulan laporan. Besarnya bunga dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut:

Bunga

$$= \frac{\text{Saldo Terendah} \times \text{Suku bunga (\%)} \times \text{jumlah hari}}{365 \text{ hari}}$$

Perhitungan bunga dengan saldo harian

Merupakan perhitungan bunga yang perhitungannya didasarkan pada besarnya saldo tabungan setiap harinya, sehingga besarnya bunga didasarkan pada saldo tabungan setiap hari, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bunga} = \frac{\text{Saldo harian} \times \text{Suku bunga (\%)} \times \text{jumlah hari}}{365 \text{ hari}}$$

Penghitungan bunga dengan saldo rata-rata

Merupakan perhitungan bunga yang didasarkan pada saldo rata-rata pada bulan berjalan, sehingga nilai rata-rata tersebut akan dijadikan sebagai dasar perhitungan bunga dengan rumus sebagai berikut :

Bunga

$$= \frac{\text{Saldo Rata - rata} \times \text{Suku bunga (\%)} \times \text{jumlah hari}}{365 \text{ hari}}$$

Peraturan Tentang Pajak Penghasilan Atas Bunga Tabungan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 131 Tahun 2000 tentang pajak penghasilan atas bunga deposito, tabungan, serta diskonto Sertifikat Bank Indonesia telah dijelaskan sebagai berikut dalam Pasal 1 dan 2:

Pasal 1

Ketentuan pasal 2 peraturan pemerintah nomor 131 tahun 2000 tentang pajak penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4039) Diubah, sehingga pasal 2 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2

Pengenaan Pajak Penghasilan atas bunga dari deposito dan tabungan serta diskonto Sertifikat Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 adalah sebagai berikut: Atas bunga dari tabungan dan diskonto Sertifikat Bank Indonesia, serta bunga dari deposito selain dari deposito sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final dengan tarif sebagai berikut: Tarif 20% (dua puluh persen) dari jumlah bruto, terhadap Wajib Pajak dalam negeri dan bentuk usaha tetap; dan Tarif 20% dari jumlah bruto atau dengan tarif berdasarkan Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda yang berlaku, terhadap Wajib Pajak luar negeri.

GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Bank BTN atau yang sering kita kenal dengan Bank Tabungan Negara merupakan salah satu bank yang besar di Indonesia, Bank BTN pada awalnya dibentuk agar masyarakat rajin untuk menabung, pernah dibekukan Jepang. Menyimak perjalanannya, Bank BTN cukup mengharubiru, sebab bank ini lahir ketika rakyat kita tengah gencang-gencangnya merebut kemerdekaan yang dirampas oleh Belanda. Sekitar 1897,

berdirilah bank Postspaarbank cikal bakal Bank BTN. Postspaarbank berkedudukan di Batavia (Jakarta) yang didirikan untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. Melalui Postspaarbank, masyarakat diperkenalkan lembaga perbaikan secara luas. Meskipun tentunya sistem perbankan yang ada pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan yang ada pada saat ini. Sampai akhir 1931, peranan Postspaarbank dalam menghimpun dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. Hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh dan menyimpan uangnya di bank. Sampai dengan akhir 1939, Postspaarbank telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp. 5,4 juta. Sebuah jumlah yang sangat besar pada masa itu. Prestasi yang berhasil dicapai oleh Postspaarbank itu sebetulnya sejalan dengan kebijakan sistem desentralisasi yang dilaksanakan pada saat itu. Sejarah keberhasilan Postspaarbank akhirnya membawa dampak positif dengan mulai dibukanya empat kantor cabang Postspaarbank masing-masing di Makasar, Surabaya, Jakarta, dan Medan.

Dalam perjalanannya, keberhasilan postspaar bank dalam menghimpun dana masyarakat itu mendapat ujian pada sekitar tahun 1940 dengan diserbunya Netherland oleh tentara Jerman. Serbuan itu akhirnya membawa dampak terhadap terkurasnya dana yang telah dihimpun Postspaar Bank secara besar-besaran oleh para nasabahnya. Tidak kurang dari sebelas juta dana yang terkuras untuk dibayarkan Postspaar Bank kepada nasabah hanya dalam beberapa hari saja. Namun, nasib baik masih berada pada Postspaarbank, karena hal itu tidak berlangsung lama. Pada tahun 1941, kepercayaan masyarakat sudah mulai pulih kembali yang ditandai dengan mulai banyaknya masyarakat yang menabung pada Postspaarbank. Berdasarkan catatan sejarah, hanya dalam

waktu singkat pada tahun yang sama, Postspaarbank dapat mengumpulkan dana yang dihimpun dari masyarakat sebesar 58, 8 juta. Sejarah kemudian tidak berhasil mencatat keberhasilan Postspaarbank, karena setahun kemudian atau tahun 1942 dengan masuknya tentara Jepang ke Indonesia, operasional Postspaarbank praktis mengalami kemacetan karena telah dibekukan.

Kemudian Jepang masuk dan mengubah bentuk semua pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang telah berhasil mengusir dan menyingkirkan Belanda dari Indonesia pada saat itu. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan Postspaarbank yang merupakan bank ciptaan kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan Tyokin Kyoku. Pada prinsipnya, misi Tyokin Kyoku bentukan Jepang tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan Postspaarbank produk kolonial Belanda. Yaitu untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung. Namun, dalam perjalanannya ternyata misi tersebut tidak semulus dibandingkan dengan apa yang pernah dilakukan Postspaarbank dalam menghimpun dana masyarakat melalui tabungan tersebut. Ironisnya Tyokin Kyoku gagal dalam menjalankan misinya dikar enakan masyarakat menganggap bahwa menabung melalui Tyokin Kyoku itu dirasakan adanya paksaan. Sehingga dengan sendirinya masyarakat enggan untuk mempercayakan dananya pada bank tersebut.

Meskipun demikian, Tyokin Kyoku telah berhasil membuka cabangnya di Jogjakarta pada masa itu. Setelah kemerdekaan berhasil diraih oleh bangsa Indonesia, Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia. Oleh pemerintah Indonesia namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos atau dapat disingkat dengan KTP. Dalam perjalanannya, pada akhirnya

KTP mempunyai peran yang sangat besar. Peran yang sangat berarti pada saat itu adalah adanya tugas KTP dalam pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Sejarah telah mencatat bahwa pada masa pendudukan Jepang peredaran uang yang ada saat itu ditarik dan diganti dengan uang Jepang. Maka dari itu Indonesia merdeka melalui KTP itulah uang Jepang yang masih beredar kemudian ditarik dan diganti dengan uang Indonesia. Ketika Agregasi Militer Belanda ke Indonesia, KTP tidak dapat bekerja dengan aman dan dengan agresi Belanda itu pada tanggal 19 Desember 1946 KTP dan kantor-kantor cabangnya yang telah tersebar di Indonesia resmi diduduki oleh Belanda. Namun, pada juni 1949 pemerintah Republik Indonesia membuka kembali KTP tersebut sekaligus mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Kemudian berganti menjadi Bank Tabungan Pos. Pada 9 Februari 1950, Bank Tabungan Pos dibekukan dan selanjutnya dibentuklah Bank Tabungan Negara (BTN). Selanjutnya tanggal tersebut diperingati sebagai kelahiran Bank BTN. Perkembangan terus melejit sampai sekarang sudah memiliki 1.102 kantor di seluruh Indonesia.

Visi

Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan

Misi

Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk dan jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini, menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas profesional dan memiliki integritas yang tinggi, melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate*

governance untuk meningkatkan *Shareholder Value*, dan memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

PEMBAHASAN

Tabungan BTN Juara di Bank BTN Cabang Sidoarjo adalah tabungan yang diberikan untuk remaja usia 12 sampai 23 tahun, digunakan untuk memberikan edukasi menabung pada remaja usia 12 hingga 23 tahun, sehingga hasrat untuk menabung diupayakan untuk meningkat. Tabungan BTN Juara sendiri sudah mulai ada di Bank BTN Cabang Sidoarjo sejak tahun 2010 dengan maksud untuk meningkatkan hasrat menabung pada usia remaja dengan tanpa biaya administrasi bulanan.

Syarat dan Ketentuan dalam pelaksanaan Tabungan BTN Juara

Tabungan BTN Juara adalah tabungan khusus untuk remaja usia 12 tahun sampai dengan 23 tahun. Untuk dapat membuka tabungan ini maka calon nasabah harus membawa persyaratan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis maka dapat dijelaskan mengenai syarat dan ketentuan yang dibutuhkan dalam pembukaan Tabungan BTN Juara adalah sebagai berikut :

Penabung adalah perorangan dan WNI
Melampirkan fotocopy kartu pelajar / akte kelahiran / KTP / Paspor

Bagi anak yang belum memiliki KTP, wajib menyerahkan Surat Pernyataan Orang Tua sebagai beneficiary atau sebagai penanggung jawab.

Setoran awal dan saldo minimal Rp. 50.000,-

Penyetoran selanjutnya minimal Rp. 20.000,-

Dari persyaratan-persyaratan diatas yang sudah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa yang membedakan persyaratan Tabungan BTN Juara dengan tabungan lainnya adalah adanya surat

pernyataan orang tua sebagai pengampu calon nasabah apabila nasabah atau calon nasabah belum mempunyai KTP, serta setoran saldo minimum yang hanya Rp.50.000,-.

Fasilitas dan Manfaat Tabungan BTN Juara

Beberapa Fasilitas yang dapat diperoleh nasabah Tabungan BTN Juara adalah sebagai berikut : Penyetoran dapat dilakukan di 2.921 Kantor Pos On Line (KLKK) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, Buku Tabungan, Kartu Debit BTN berlogo Visa, Fasilitas *E-Channel* (*SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking*), Setoran Tunai menggunakan *Cash Deposit Machine* (mesin setor tunai) di beberapa kantor cabang Bank BTN, Layanan ATM untuk tagihan dan pembelian melalui ATM Bank BTN : KPR, Telkom, PLN Pre Paid dan Post Paid, Pembelian Pulsa Pra Bayar (Telkomsel, Indosat, dan XL), Pulsa Pasca Bayar (Telkomsel, Indosat, dan XL).

Manfaat Tabungan BTN Juara

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh nasabah dari Tabungan BTN Juara adalah sebagai berikut :

Kartu Debit BTN yang berfungsi sebagai kartu ATM dan dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya di merchant-merchant yang berlogo VISA baik di dalam maupun luar negeri. Kartu ATM dengan Logo Visa sangat bermanfaat bagi pemiliknya karena sudah dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM manapun dengan logo sejenis, sehingga pengguna atau nasabah akan dimudahkan, apalagi kalau sedang berpergian baik keluar maupun dalam negeri tetap dapat bertransaksi melalui ATM tanpa harus dipusingkan untuk mencari ATM dari bank sejenis.

Kartu Debit merupakan kartu yang dapat digunakan nasabah Tabungan BTN Juara untuk bertransaksi perbankan tanpa harus datang ke Bank, sehingga dengan adanya Kartu ini

diharapkan nasabah akan merasa dimudahkan untuk bertransaksi dengan cepat dan aman. Kartu Debit BTN yang diberikan sudah dilengkapi dengan berbagai layanan – layanan yang menguntungkan seperti cek saldo, penarikan uang melalui mesin ATM, pembayaran –pembayaran tagihan, transfer, transfer antar rekening Bank BTN, pembelian pulsa, untuk berbelanja dan lainnya.

Kegunaan dan Ketentuan Penggunaan Kartu Debit BTN

Dengan adanya fasilitas ini diharapkan nasabah dapat menikmati dan memanfaatkannya dengan sebaik-baiknya, selain itu dengan adanya fasilitas ini nasabah juga harus waspada dan berhati-hati karena bisa saja nasabah mengalami tindak kejahatan.

Besaran transaksi yang dapat dilakukan dengan ATM BTN

**Tabel 4.1
LIMIT PENARIKAN ATM**

| | |
|------------------------------|----------------------------|
| Biaya Administrasi Kartu/bln | Bebas Biaya |
| Tarik Tunai | Limit Maksimal Rp. 10 juta |
| Transfer antar rekening BTN | Limit Maksimal Rp. 25 juta |
| Transfer antar Bank | Limit Maksimal Rp. 25 juta |
| Belanja | Limit Maksimal Rp. 15 juta |
| Pembayaran Tagihan | Sesuai ketersediaan saldo |

| | |
|---|-------------|
| Biaya Penggantian kartu karena hilang / rusak | Rp. 15 ribu |
|---|-------------|

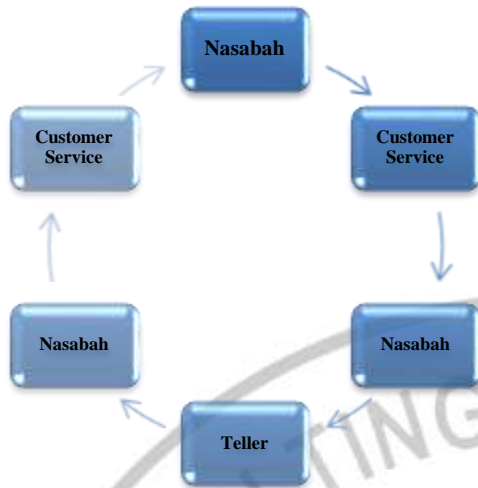
Sumber : Intern Bank BTN Cabang Sidoarjo yang telah diolah E-Channel BTN

Fasilitas atau layanan berbasis online melalui media elektronika yang memungkinkan nasabah Bank BTN untuk memperoleh informasi , melakukan komunikasi, ataupun melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Bank BTN menyediakan layanan E-Channel dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada nasabah bank BTN . dengan adanya layanan ini nasabah Tabungan BTN Juara dapat mengakses informasi-informasi yang diinginkan terkait rekening tabungannya dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu. Layanan E-Channel Bank BTN disediakan dalam berbagai bentuk diantaranya adalah SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking/iMobile. Manfaat adanya layanan ini bagi nasabah Tabungan BTN Juara adalah pantauan saldo rekening Tabungan secara berkala, hemat waktu dan tenaga, aman.

Prosedur Pembukaan, Penyetoran, Penarikan, Perhitungan bunga, dan Penutupan rekening Tabungan BTN Juara

Pembukaan Rekening Tabungan



Sumber : Bank BTN Cabang Sidoarjo

GAMBAR 4.1
ALUR PEMBUKAAN REKENING
TABUNGAN

Berdasarkan gambar diatas, maka dapat dijelaskan mengenai alur pembukaan rekening tabungan sebagai berikut :

Calon nasabah datang ke Bank BTN Cabang sidoarjo dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pembukaan rekening Tabungan BTN Juara.

Calon nasabah mengambil nomor antrian di tempat yang sudah disediakan.

Calon nasabah datang ke Customer Service, dan mengisi form pembukaan Tabungan BTN Juara dibantu oleh Customer Service.

Calon Nasabah menyerahkan form pembukaan tabungan BTN Juara beserta persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan kepada Customer Service.

Customer Service memeriksa kembali kelengkapan data nasabah dalam CIF (*Customer Information File*) dan memeriksa kebenaran data copy identitas dari calon nasabah dengan yang asli, setelah diperiksa sesuai maka customer service akan memberikan stempel beserta tanda tangan.

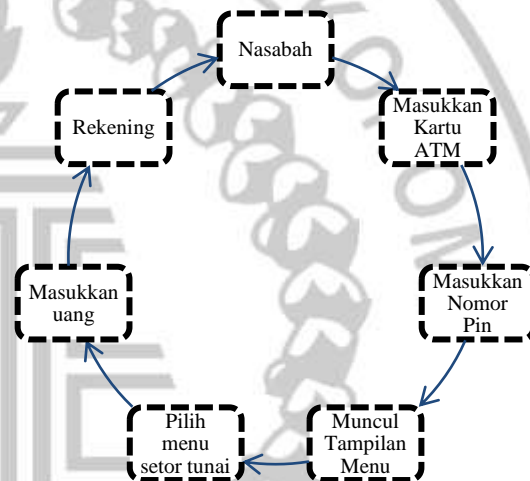
Customer Service melakukan input CIF nasabah dan memberikan nomor CIF, serta menyiapkan data untuk kelengkapan buku

tabungan yang akan diserahkan kepada nasabah.

Customer Service membantu nasabah untuk melakukan penyetoran dana awal ke teller yang terlebih dahulu nasabah diminta untuk mengisi slip setoran beserta tanda tangannya.

Teller menerima Slip setoran, uang tunai, dan buku tabungan nasabah BTN Juara, dan melakukan input berdasarkan slip setoran tersebut.

Terakhir customer service akan memberikan buku tabungan beserta ATMnya kepada nasabah Tabungan BTN Juara. **Penyetoran Rekening Tabungan**



Sumber :Internal Bank BTN Cabang Sidoarjo yang telah diolah

GAMBAR 4.2
ALUR PROSEDUR SETOR TUNAI
MELALUI ATM

Nasabah dapat melakukan penyetoran ke rekening dengan kartu ATM dengan memanfaatkan mesin *Cash Deposit Machine* (mesin setor tunai). Dengan prosedur sebagai berikut : Nasabah datang ke mesin *Cash Deposit Machine* (mesin setor tunai) terdekat, Nasabah memasukkan kartu ATM yang dimiliki pada mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), Masukkan Nomor PIN (*Personal Identification Number*) milik nasabah, Pilih menu setor tunai, Wadah penerima uang akan terbuka secara

otomatis, sebelum memasukkan uang pada wadah tersebut pastikan bahwa uang tersebut sudah tertata rapi tanpa ada lipatan, pisahkan antara lembaran 50 ribu dan 100 ribu rupiah, Setelah uang dimasukkan maka wadah tersebut akan tertutup secara otomatis dan mesin akan mulai menghitung uang yang disetorkan oleh nasabah, Setelah mesin selesai menghitung jumlah uang tersebut , maka akan muncul jenis pilihan setor pada layar , yaitu ingin setor ke rekening pribadi atau rekening lain, Pilih salah satu menu dan tunggu sampai tanda terima dan kartu ATM keluar, Sebelum meninggalkan mesin ATM pastikan transaksi sudah benar.

Pada dasarnya nasabah dapat melakukan penyetoran melalui mesin *Cash Deposit Machine* atau melakukan penyetoran tunai melalui teller dengan prosedur sebagai berikut : nasabah diharapkan mengisi slip setoran yang sudah disediakan di Bank dengan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan, mulai dari mengisi nomor rekening, nama pemilik rekening, jumlah nominal, tanggal, dan lain sebagainya secara lengkap. Setelah slip tersebut terisi maka nasabah harus menyerahkan slip setoran yang sudah terisi, buku tabungan, dan uang tunai yang akan disetorkan. Selanjutnya teller akan memastikan uang tersebut benar-benar aman serta jumlahnya sesuai dengan yang ada di slip setoran yang sudah ditulis oleh nasabah. Terakhir nasabah akan memperoleh buku tabungannya .

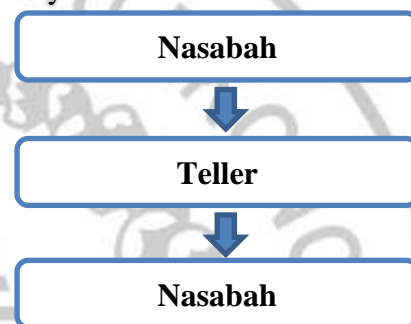
Prosedur Transaksi setor tunai melalui Teller

Pada awalnya sebelum mengenal ATM, masyarakat melakukan penyetoran dana melalui teller. Umumnya transaksi penyetoran melalui teller harus melalui beberapa prosedur sesuai ketentuan yang ada di Bank.

Saat melakukan penyetoran, nasabah diharapkan mengisi slip setoran yang sudah disediakan di Bank dengan ketentuan-ketentuan yang sudah

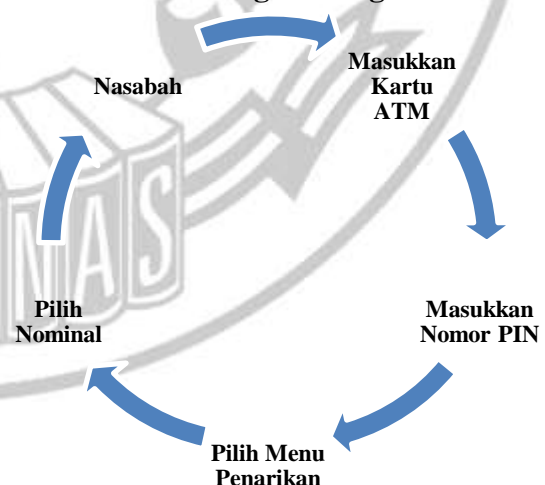
ditetapkan, mulai dari mengisi nomor rekening, nama pemilik rekening, jumlah nominal, tanggal, dan lain sebagainya secara lengkap.

Setelah slip tersebut terisi maka nasabah harus menyerahkan slip setoran yang sudah terisi, buku tabungan, dan uang tunai yang akan disetorkan. Selanjutnya teller akan memastikan uang tersebut benar-benar aman serta jumlahnya sesuai dengan yang ada di slip setoran yang sudah ditulis oleh nasabah. Terakhir nasabah akan memperoleh buku tabungannya .



Sumber : Wawancara dengan pihak intern Bank BTN Cabang Sidoarjo

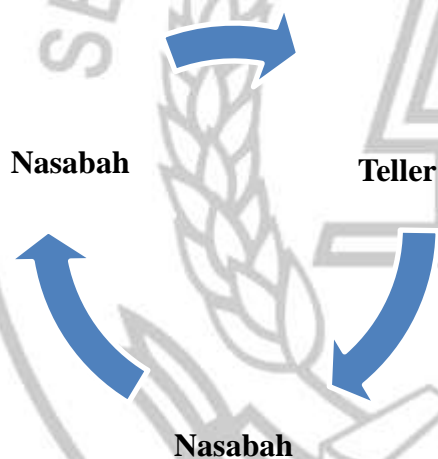
Gambar 4.3
ALUR PROSEDUR SETOR TUNAI
Penarikan Rekening Tabungan



Sumber : Bank BTN Cabang Sidoarjo (wawancara diolah)

Gambar 4.4
ALUR TRANSAKSI PENARIKAN
MELALUI ATM

Transaksi penarikan melalui ATM bisa dibilang sangat mudah dan hemat waktu, namun melakukan penarikan menggunakan ATM itu ada batasan nominalnya tergantung dari kebijakan masing-masing Bank, di Bank BTN khususnya Tabungan BTN Juara, transaksi penarikan menggunakan ATM dibatasi sebesar Rp. 10 juta dalam sehari. Apabila nasabah melakukan transaksi penarikan menggunakan ATM, nasabah hanya perlu datang ke tempat mesin ATM, kemudian memasukkan kartu ATM miliknya, selanjutnya nasabah harus memasukkan nomor PIN untuk dapat melakukan transaksi, setelah PIN masuk, maka akan muncul menu pilihan, pilih menu penarikan tunai, pilih atau masukkan nominal yang diinginkan, dan terakhir uang akan keluar dari mesin ATM tersebut beserta buktinya.



Sumber : Bank BTN Cabang Sidoarjo (wawancara diolah)

Gambar 4.5
ALUR PENARIKAN MELALUI TELLER

Nasabah datang ke Bank BTN Cabang Sidoarjo dengan membawa buku tabungan, Setelah sampai di Bank, nasabah mengambil slip penarikan yang sudah disediakan oleh Bank BTN Cabang Sidoarjo. Kemudian slip yang sudah didapatkan diisi secara lengkap, meliputi nama, nomor rekening, tanggal transaksi, jumlah penarikan, serta tanda tangan

nasabah, Nasabah datang ke Teller dan menyerahkan slip penarikan beserta buku Tabungan BTN Juara milik nasabah, Teller menerima slip dan buku tabungan dari nasabah, Teller meneliti apakah pengisian slip sudah benar atau belum, selain itu teller juga harus memastikan bahwa tanda tangan nasabah sama dengan yang ada di spesiment, serta mengecek apakah saldo nasabah mencukupi, selanjutnya Teller melakukan validasi, Jika semuanya sudah selesai dan tidak terdapat kesalahan maka teller harus menyiapkan sejumlah yang ada di slip tadi, Teller memberikan uang beserta buku tabungan yang sudah di *print out* kepada nasabah tabungan BTN Juara, serta meminta nasabah untuk menghitung uangnya kembali sebelum meninggalkan *counter*, Nasabah menerima uang dan buku tabungan teller.

Penghitungan Bunga Tabungan BTN Juara

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis, maka dapat dikatakan bahwa Bank BTN Cabang Sidoarjo Menggunakan perhitungan bunga saldo rata-rata untuk tabungan BTN Juara yang dijadikan objek penelitian oleh penulis, dimana penghitungan bunga didasarkan pada besarnya nilai saldo rata-rata selama satu bulan, setelah diketahui besar saldo rata-rata maka baru akan ditentukan besaran bunga yang dapat diterima oleh nasabah Tabungan BTN Juara .Suku bunga yang ditawarkan untuk Tabungan BTN Juara adalah sebagai berikut :

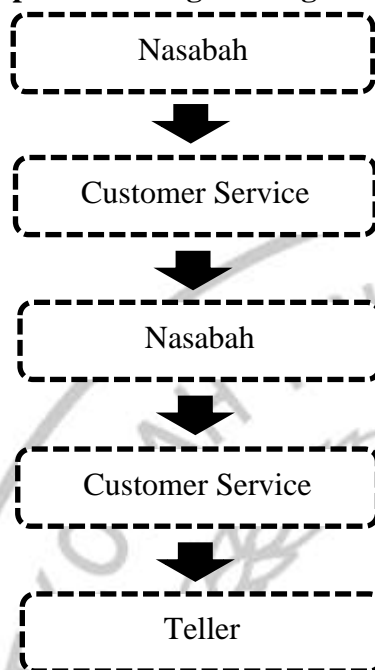
Suku Bunga Tabungan BTN Juara

Tabel 4.3
TABEL SUKU BUNGA TABUNGAN

| Suku Bunga | |
|--------------|--------|
| 0 s/d 50.000 | 0,00 % |
| > 50.000 | 0,50 % |

Sumber : Internal Bank BTN Cabang Sidoarjo yang telah diolah

Penutupan Rekening Tabungan



Sumber : Bank BTN Cabang Sidoarjo (Wawancara diolah)

Gambar 4.6
ALUR PENUTUPAN REKENING

Keterangan Prosedur Penutupan Rekening Tabungan BTN Juara:

Nasabah datang ke Bank BTN Cabang Sidoarjo atau Bank pembuka dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Dalam penutupan rekening hanya nasabah yang nomor KTP nya tertera saat pembukaan rekening Tabungan BTN Juara, Nasabah mengajukan permohonan penutupan rekening kepada customer service, Customer Service meminta nasabah untuk mengisi form penutupan rekening, Customer Service menyiapkan CIF asli beserta print out saldo akhir rekening tabungan nasabah untuk diserahkan kepada Teller, Buku Tabungan, CIF, kartu Identitas diserahkan oleh Customer Service kepada Teller, Teller melihat saldo akhir rekening tabungan nasabah, dan mencocokkan tanda tangan nasabah dengan specimen yang ada pada teller, Teller melakukan

penutupan rekening tabungan BTN Juara , dan nasabah akan menerima slip penarikan dan sejumlah uang yang sudah dipotong biaya administrasi sebesar Rp.20.000,-.

Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Tabungan BTN Juara

Hambatan Pelaksanaan Tabungan BTN Juara

Nasabah lupa tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan secara lengkap.

Hambatan bagi produk adalah adanya produk dari bank pesaing menyerupai, sehingga dapat menurunkan minat nasabah untuk membuka Tabungan BTN Juara di Bank BTN.

Solusi Pelaksanaan Tabungan BTN Juara

Untuk menanggapi adanya masalah atau hambatan terkait dengan nasabah yang kurang tahu mengenai persyaratan dan ketentuan yang dibutuhkan untuk membuka tabungan BTN Juara , maka Customer Service harus menginformasikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah maupun calon nasabah secara lengkap, sehingga saat akan membuka tabungan calon nasabah sudah tahu apa saja persyaratan yang dibutuhkan.

Untuk menghadapi risiko adanya pesaing dari produk tabungan BTN Juara sebaiknya bank memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan memuaskan. Tanggap terhadap permasalahan yang diajukan oleh nasabah, maka nasabah akan enggan untuk berpindah ke produk sejenis yang dimiliki oleh bank. Selain itu pihak bank juga harus memberikan perhatian kepada nasabahnya agar nasabah tidak merasa di sepelekan dan tidak dibutuhkan.

PENUTUPAN KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah di jelaskan pada bab-bab sebelumnya dari penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis pada

Bank BTN Cabang Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa Tabungan BTN Juara merupakan tabungan yang diperuntukan bagi remaja usia 12 sampai 23 tahun dengan tujuan untuk memberikan edukasi tentang menabung bagi generasi muda dengan biaya administrasi yang sangat minim . Dengan adanya produk tabungan ini diharapkan para generasi muda dapat memaknai pentingnya menabung sejak dini supaya kebiasaan menabung dapat dikembangkan dan para generasi muda dapat belajar untuk hidup hemat untuk masa depan yang lebih baik . Tinggi rendahnya kesadaran masyarakat untuk menabung atau mempercayakan asetnya pada bank sedikit banyak juga berpengaruh pada kegiatan usaha bank yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dan menyalurkan uang masyarakat.

Data penelitian yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

Ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah saat pembukaan rekening tabungan BTN Juara pada Bank BTN Cabang Sidoarjo. Dimana Ketentuan dan syarat tersebut diantaranya adalah penabung merupakan perorangan, memiliki kewarganegaraan Indonesia, Melampirkan fotocopy kartu pelajar/ akte kelahiran/ KTP/ Paspor, bagi anak atau calon nasabah yang belum memiliki KTP, wajib menyerahkan surat pernyataan orang tua sebagai Beneficiary atau sebagai penanggung jawab, setoran awal minimal Rp. 50.000,- dan penyetoran selanjutnya minimal Rp.20.000,-.

Fasilitas dan manfaat yang beragam, diantaranya diberikannya Kartu ATM berlogo VISA yang sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi perbankan mulai dari setor, penarikan tunai, cek saldo, transfer, pembayaran tagihan dan lain-lain dan Kartu debit BTN sudah dapat digunakan untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun di ATM berlogo VISA baik di dalam maupun luar negeri. Fasilitas *E-Channel* yang dapat membantu nasabah bertransaksi berbasis online serta dapat

diakses selama 24 jam penuh, sehingga nasabah tanpa harus repot-repot untuk keluar ruangan, cukup dengan mengakses melalui handphone yang sudah dihubungkan dengan jaringan internet.

Prosedur-prosedur pembukaan rekening tabungan, penyetoran, penarikan, dan penutupan rekening Tabungan BTN Juara. Pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan di seluruh kantor cabang Bank BTN dengan membawa persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan seperti yang sudah ditetapkan. Apabila akan membuka rekening tabungan BTN Juara baru maka hal pertama yang harus dilakukan oleh calon nasabah adalah datang menemui *Customer Service* dan mengisi form pembukaan tabungan BTN Juara yang telah disediakan . Selanjutnya calon nasabah menyerahkan form pengajuan yang sudah diisi beserta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pembukaan tabungan untuk di proses oleh *Customer Service*. Setelah data calon nasabah sudah diproses maka *Customer Service* akan menyiapkan buku tabungan beserta kartu debit untuk nasabah, namun sebelumnya *Customer Service* meminta nasabah untuk melakukan setor tunai di Teller, biasanya *Customer Service* akan membantu nasabah untuk memberikan setoran awal kepada Teller. Setelah semua sudah selesai nasabah akan menerima buku tabungan dan kartu debit BTN beserta bukti penyetoran yang sudah dilakukan. Untuk penyetoran rekening tabungan dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu diantaranya adalah melalui kegiatan setor tunai di Teller, melalui mesin ATM , dan terakhir melalui transfer. Penarikan tabungan BTN Juara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui ATM dan transaksi tunai lewat Teller dengan prosedur Nasabah datang ke bank dengan membawa buku tabungan, selanjutnya nasabah mengisi slip penarikan yang sudah disediakan bank dan mengisinya secara lengkap, setelah selesai nasabah langsung memberikan slip beserta buku tabungan

kepada teller untuk selanjutnya dilakukan pengecekan oleh teller, setelah teller mengecek dan memvalidasi, teller akan memberikan uang, buku tabungan dan copy slip penarikan kepada nasabah.

Penutupan rekening tabungan BTN Juara hanya dapat dilakukan di kantor cabang pembukaan rekening pertama dan yang melaksanakan penutupan rekening adalah orang yang namanya dan nomor KTPnya tercantum dalam CIF saat pembukaan rekening tabungan untuk pertama kalinya. Dengan prosedur sebagai berikut :

Nasabah datang ke Bank BTN Cabang Sidoarjo atau Bank pembuka dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan.

Dalam penutupan rekening hanya nasabah yang nomor KTP nya tertera saat pembukaan rekening Tabungan BTN Juara.

Nasabah mengajukan permohonan penutupan rekening kepada customer service.

Customer Service meminta nasabah untuk mengisi form penutupan rekening.

Customer Service menyiapkan CIF asli beserta print out saldo akhir rekening tabungan nasabah untuk diserahkan kepada Teller.

Buku Tabungan, CIF, kartu Identitas diserahkan oleh Customer Service kepada Teller.

Teller melihat saldo akhir rekening tabungan nasabah, dan mencocokkan tanda tangan nasabah dengan specimen yang ada pada teller.

Teller melakukan penutupan rekening tabungan BTN Juara , dan nasabah akan menerima slip penarikan dan sejumlah uang yang sudah dipotong biaya administrasi sebesar Rp.20.000,-.

Penghitungan bunga tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara Cabang Sidoarjo menggunakan perhitungan bunga saldo rata-rata dengan ketentuan saldo diatas Rp.50.000,- akan diberikan bunga sebesar 0,50% dan untuk saldo rata-rata diatas Rp.7.500.000,- akan dikenakan pajak sebesar 20%.

Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan rekening Tabungan BTN Juara adalah orang tua atau calon nasabah lupa untuk membawa persyaratan yang dibutuhkan sehingga pembukaan rekening tabungan tidak dapat segera dilaksanakan, adanya produk pesaing dari bank lain

Solusi untuk menanggapi hambatan yang sudah dijelaskan maka, pihak bank atau Customer Service harus memberikan segala informasi yang sekiranya dibutuhkan oleh nasabah secara lengkap dan singkat, sehingga saat nasabah atau calon nasabah datang kembali untuk membuka rekening , nasabah sudah membawa persyaratannya secara lengkap. Kemudian bank harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah tabungan BTN Juara .

SARAN

Berdasarkan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Tabungan BTN Juara di Bank BTN Cabang Sidoarjo yang telah di jabarkan pada BAB IV , maka dalam laporan Tugas Akhir ini dapat dirumuskan beberapa saran dari penulis dengan harapan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyelesaikan masalah atau hambatan yang dialami. Saran tersebut diantaranya adalah :

Sebaiknya *Customer Service* menginformasikan dengan lengkap tentang informasi-informasi terkait pembukaan rekening kepada calon nasabah. Saat calon nasabah datang ke bank akan membuka tabungan, *Customer Service* memastikan terlebih dahulu apakah calon nasabah membawa persyaratan yang dibutuhkan, jika tidak *Customer Service* tetap dapat melakukan proses pembukaan dan nasabah bisa melengkapai persyaratan di lain hari atau melalui email. Selain menginformasikan secara lisan alangkah baiknya jika penyebaran informasi juga disebarikan dalam bentuk tertulis, bisa dalam bentuk pamflet, brosur, atau lainnya, dimana didalamnya juga tuliskan persyaratan dan ketentuan pembukaan tabungan, khususnya

Tabungan BTN Juara. Selain adanya brosur pihak bank juga dapat menyediakan form surat pernyataan orang tua, mengingat sebagian besar calon nasabah tidak mau direpotkan dengan membuat surat pernyataan tersebut, sehingga jika calon nasabah akan membuka tabungan tidak perlu dicemaskan untuk lupa membawa persyaratan yang dibutuhkan, karena calon nasabah tinggal mengisi form yang sudah disediakan bank.

Untuk menghadapi adanya persaingan dari produk tabungan sejenis dari bank lain, sebaiknya bank memberikan *service excellent* untuk nasabah Tabungan BTN Juara selain itu pihak bank atau *Customer Service* juga harus memperhatikan tentang fasilitas-fasilitas atau hak yang harus diperoleh nasabah.

IMPLIKASI

Melihat kesimpulan dan saran yang sudah ditulis oleh penulis, maka dapat dituliskan implikasi sebagai berikut :

Pihak bank dapat menyebarkan brosur yang sudah dibuat pada sekolah-sekolah, karena sasaran utama dari tabungan BTN Juara adalah remaja usia 12 hingga 23 tahun. Selain menyebarkan di sekolah-sekolah bank juga harus menyediakan brosur yang mencantumkan syarat dan ketentuan tabungan di bank atau di meja kerja *Customer Service*, sehingga apabila ada nasabah /ibu-ibu yang datang ke bank mungkin bisa mengambil brosure tersebut untuk di jadikan pertimbangan apabila dikemudian hari ingin membukakan tabungan untuk anak-anaknya yang berusia remaja. Dengan begitu maka kemungkinan nasabah lupa untuk membawa persyaratan dapat diminimalisir. Menanggapi adanya persaingan dari produk lain atau bank lain, bank harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah, misalnya saja memberikan ucapan kepada nasabah apabila ada hari-hari spesial atau hari ulang tahun, pemberian souvenir kecil kepada nasabah yang memiliki loyalitas

tinggi kepada tabungan BTN Juara, karena anak-anak atau remaja akan tumbuh rasa ingin menabung apabila dia senang dan merasa diuntungkan. Selain itu nasabah juga harus mendapatkan pelayanan sesuai standart meskipun mereka masih dibilang nasabah anak-anak, *Customer Service* tetap harus melayani dengan profesional.

DAFTAR RUJUKAN

Bank Tabungan Negara

Diakses 20 Maret 2017 pukul 15.04 WIB

<http://www.btn.co.id/>

Hasibuan. Malayu.2002. *Dasar – dasar Perbankan*. Diakses pada 9 Juni 2016.<http://www.gurupendidikan.co.m/pengertian-bank-menurut-para-ahli-2/>

Hasibuan, Malayu, 2001. *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Pertama. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Ikatan Bankir Indonesia.2014.*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*.Jakarta:Graha Media.

Ilmatul Nafi'ah, 2016." Pelaksanaan Rekening Tabungan BTN Junior Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN Cabang Surabaya".TA Diploma 3 tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

Indonesia, Di *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. 1998

Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

_____.2012.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Depok:PT Rajagrafindo Persada

Lasa HS. 2017. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta:Calpulis

Peraturan Pemerintah Nomor 131 Tahun
2000 tentang Pajak Penghasilan atas
Bunga Deposito dan Tabungan serta
Diskonto Sertifikat Bank Indonesia

Raisha Febiola. Wawancara dengan
Customer Service Bank Tabungan
Negara Cabang Sidoarjo. Sidoarjo
06 april 2017

Westa.1985. *Pengertian pelaksanaan.*
Diakses pada 10 Juni
2016.<http://ekhardhi.blogspot.co.id/2010/12/pelaksanaan.html>

