

**PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENARIKAN TABUNGAN MELALUI  
AGEN BTPN WOW PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN  
NASIONAL (BTPN) CABANG CILIWUNG SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**LOVA NAZARIA**  
**NIM : 2015110946**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2018**

**PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENARIKAN TABUNGAN MELALUI  
AGEN BTPN WOW PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN  
NASIONAL (BTPN) CABANG CILIWUNG SURABAYA**

Diajukan oleh :

**LOVA NAZARIA**

**NIM : 2015110946**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : .....  
12 September 2018



**(Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si)**

## TUGAS AKHIR

### PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENARIKAN TABUNGAN MELALUI AGEN BTPN WOW PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) CABANG CILIWUNG SURABAYA

Disusun oleh

**LOVA NAZARIA**  
**NIM : 2015110946**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
Pada tanggal .....  
25 AGUSTUS 2018

Tim Penguji

Penguji I



(Dr.Drs M. Nadjib Usman,MM)

Penguji II



(Drs. Ec. Mohammad Farid, MM)

## **PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Lova Nazaria  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Juli 1997  
N.I.M : 2015110946  
Program Studi : Perbankan Dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pembukaan Dan Penarikan Tabungan Melalui  
Agen BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan  
Pensiunan Nasional Cabang Ciliwung  
Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3  
Tanggal : 12 SEPTEMBER 2018

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 12 SEPTEMBER 2018

(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM) (Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si)

# **MOTTO**

UNTUK JADI MAJU MEMANG BANYAK HAMBATAN,

KECEWA SEMENIT DUA MENIT BOLEH,

TAPI SETELAH ITU HARUS BANGKIT LAGI...

JIKA ANDA JATUH RIBUAN KALI, BERDIRILAH

JUTAAN KALI KARENA ANDA TIDAK TAHU SEBERAPA

DEKAT ANDA DENGAN KESUKSESAN...

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terima Kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan saya dukungan dan do'a sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Ira selaku Human Resource Development (HRD) beserta Bapak Anam Bapak Andi dan Mbak Ika Tim Wow Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Ciliwung Surabaya yang telah memberikan informasi dan data yang saya butuhkan.
3. Kak Agil Rijal dan Wenang Wigarbati yang telah membantu saya dan memberikan nasehat, memotivasi saya agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
4. Teman seperjuangan saya Eva, Risna, Florensia, Yusi, Irvan, Hisyam dan Adhit yang telah menemani saya, mendukung saya hingga akhir dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman dekat saya Dassy, Niken Nilam, Rifhi dan Amel yang telah memberikan banyak dukungan, saran, dan do'a semangat dalam penggeraan Tugas Akhir ini.

6. Kakak saya Munir, Dany, Rudy, Dian, Irna dan Yani yang telah memberikan saya dukungan serta gurauan yang sangat menghibur untuk menghilangkan penat.
7. Teman-teman organisasi Perbanas Football Club Stie Perbanas, yang telah memberikan saya banyak dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Dan rekan-rekan angkatan 2015 Diploma 3 Perbankan dan Keuangan yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan anugerahnya dalam penulisan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat diharapkan, sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan Diploma 3 dengan menyusun laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Laporan tugas akhir ini merupakan langkah terakhir yang harus ditempuh oleh mahasiswa semester akhir program pendidikan Diploma 3. Telah disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dengan bahasa yang sederhana agar dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca.

Dengan judul “**Prosedur Pembukaan Dan Penarikan Tabungan Melalui Agen PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya**” ini, besar harapan saya untuk dapat segera menyelesaiannya dengan sesuai dan tepat waktu serta memperoleh hasil yang layak dengan usaha yang telah saya lakukan. Tidak ada hasil yang lebih baik, kecuali dengan kerja keras.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini terdapat beberapa kesulitan, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari orang-orang terdekat, saya mampu menyelesaiannya tepat waktu dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE, M Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mohammad Farid, MM selaku Ketua Program Diploma 3.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM selaku Wali Dosen STIE Perbanas.
4. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE.M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas

Akhir.

Yang membimbing saya dalam penyusunan laporan Tugas Akhir berdasarkan pedoman, serta memberikan saran yang membangun untuk menulis dengan kata-kata yang baik.

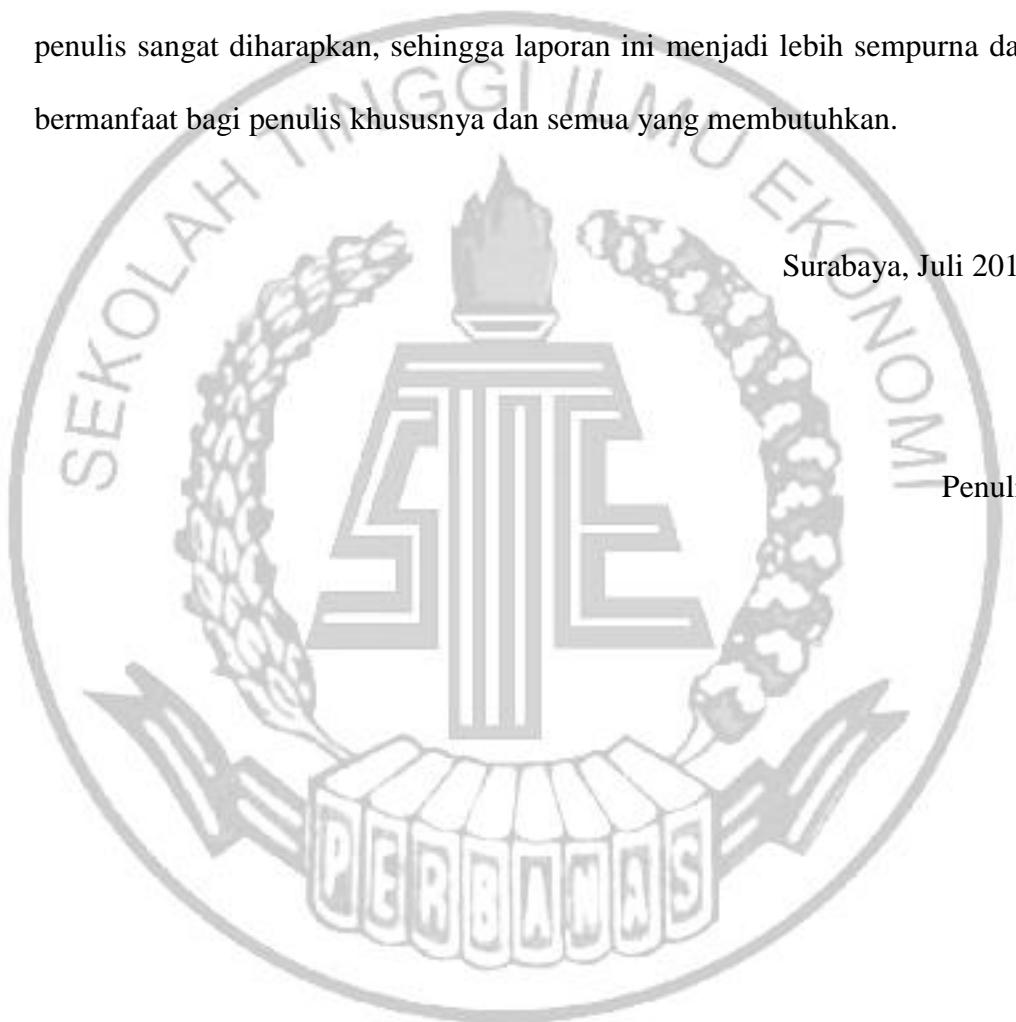
5. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan saya dukungan dan do'a sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Ira selaku Human Resource Development (HRD), beserta Bapak Anam, Bapak Andi dan Mbak Ika Tim Wow Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Ciliwung Surabaya yang telah memberikan informasi dan data yang saya butuhkan.
7. Kak Agil Rijal dan Wenang Wigarbarti yang telah membantu saya dan memberikan nasehat, memotivasi saya agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
8. Teman seperjuangan saya Eva, Risna Florensia, Yusi, Irvan, Hisyam dan Adhit yang telah menemani saya, mendukung saya hingga akhir dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teman dekat saya Dassy, Niken, Nilam, Rifhi dan Amel yang telah memberikan dukungan, saran, dan do'a semangat dalam penggeraan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman organisasi Perbanas Football Club STIE Perbanas, yang telah memberikan saya banyak dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Dan rekan-rekan angkatan 2015 Diploma 3 Perbankan Dan Keuangan yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan anugerahnya dalam penulisan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat diharapkan, sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBERAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xvi
BAB I      PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penjelasan Judul.....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Metode Penelitian .....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Bank dan Fungsi Bank.....	9
2.2. Jenis – Jenis Bank .....	10
2.3. Kegiatan Bank .....	11
2.4. Sumber Dana Bank .....	12
2.5. Landasan Teori Tentang Tabungan .....	13
BAB III    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1. Sejarah Berdirinya Bank BTPN.....	24
3.2. Visi, Misi, Tujuan, dan Nilai – nilai Bank BTPN .....	25
3.3. Struktur Organisasi Tim BTPN Wow! .....	27
3.4. Profil Usaha .....	28
BAB IV    PEMBAHASAN MASALAH	
4.1. Pengertian Produk Tabungan BTPN Wow! .....	33
4.2. Prosedur Pembukaan Dan Penarikan Tabungan BTPN Wow ..	38
4.3. Manfaat Menabung di BTPN Wow .....	43
BAB V     PENUTUP	

5.1. Kesimpulan .....	46
5.2. Saran .....	47

## DAFTAR RUJUKAN



## **DAFTAR TABEL**

Halaman

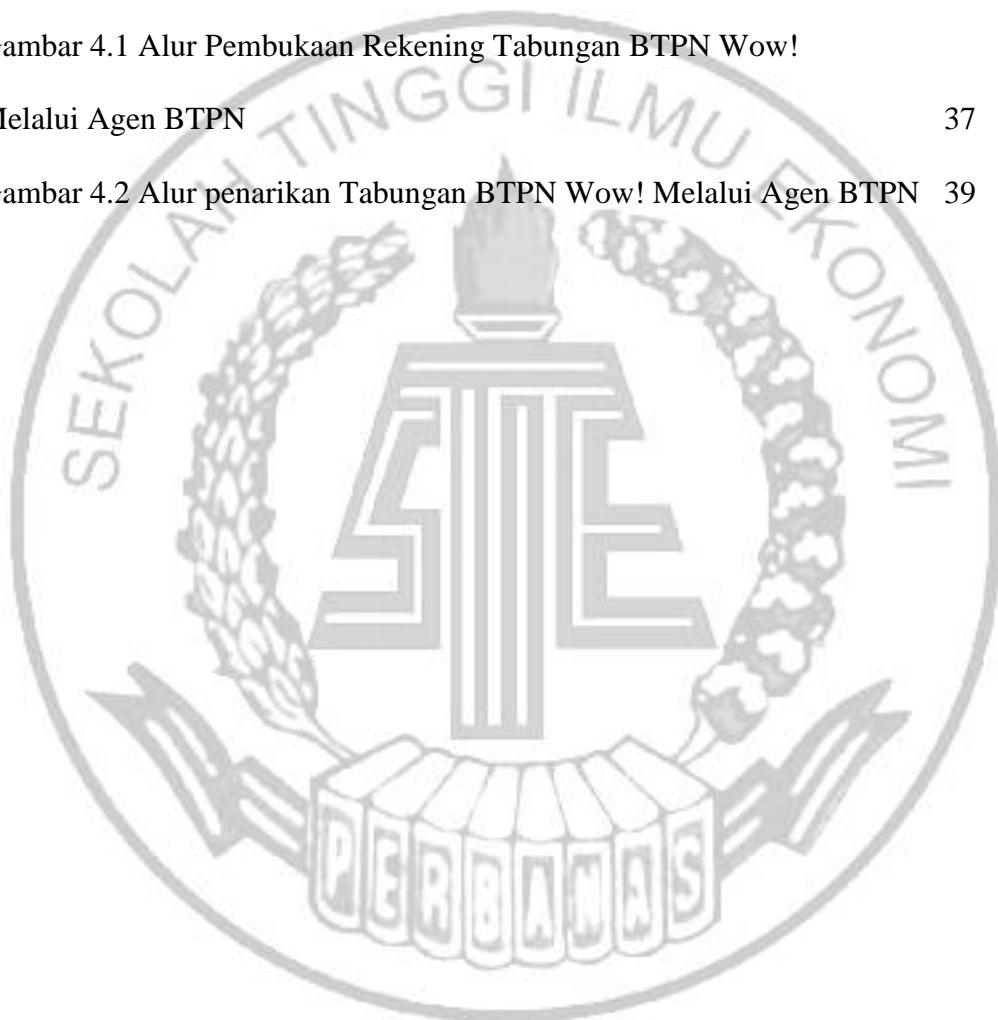
Tabel 4.1 : Komisi menjadi Agen Tabungan BTPN Wow! 35



## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Mekanisme Pembukaan Tabungan	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Tim BTPN Wow!	27
Gambar 4.1 Alur Pembukaan Rekening Tabungan BTPN Wow! Melalui Agen BTPN	37
Gambar 4.2 Alur penarikan Tabungan BTPN Wow! Melalui Agen BTPN	39



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Formulir Pembukaan Rekening Agen Individual BTPN Wow!

Lampiran 2 : Surat Pernyataan Terkait NPWP

Lampiran 3 : Surat Keterangan Usaha

Lampiran 4 : Form Survey Kelayakan Agen

Lampiran 5 : Formulir Observasi Calon Agen BTPN Wow!

Lampiran 6 : Berita Acara Serah Terima Pelaksanaan Pelatihan & Ujian

Kelayakan Agent BTPN Wow!

Lampiran 7 : Soal Pelatihan Agen BTPN Wow!

Lampiran 8 : Brosur Bagaimana Caranya Ajak Tetangga

Lampiran 9 : Bagaimana Melayani Buka Rekening

Lampiran 10 : Menu Nasabah - \*247#

Lampiran 11 : Menu Agen \*365#

Lampiran 12 : Hasil Turnitin

**OPENING PROCEDURES AND WITHDRAWAL SAVINGS THROUGH BTPN  
WOW AGENTS IN PT BANK SAVINGS NATIONAL PENSION (BTPN) BRANCH  
CILIWUNG SURABAYA**

**ABSTRACT**

**LOVA NAZARIA  
2015110946  
E-mail: lovanazaria7@gmail.com**

*The role of banks in advancing the economy of a State is enormous. Banking activities also provide an important role for the Indonesian people individually. The main activity is to raise funds from the community and channel back to the community in the form of credit. Banks have met the needs of the community in facilitating operational activities in the opening of savings, savings deposits and settlement of payments or financial transactions. In this final project research conducted at Bank Tabungan Pensiunan Nasional Branch Ciliwung Surabaya with the title Procedure of Opening And Withdrawal Savings Through Agent BTPN Wow! At Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Ciliwung Branch Surabaya by interview method, secondary data retrieval and Library Studies. This research focuses on one of the products namely BTPN Wow! Savings. BTPN Wow! Savings is a Smart Account (Non-Office Financial Service for Inclusive Finance) initiated by the government through the Financial Services Authority (OJK). From the discussion of the results of the study is expected to provide information about BTPN products that are Savings BTPN Wow! that allows people to open savings, transactions between banks until closing the account through the nearest agents so that no need to go to the bank.*

*Keywords:* BTPN Savings Wow!