**ABTRACT**

RADEN SITI ROBIAH WIDA ADAWIAH. 160110036. THE IMPLEMENTATION OF SMART SERVICE PROGRAM ON BTPN WOW! SAVING PRODUCTS. Case Study at National Pension Savings Bank Bogor Branch. Guidance by M. Ariffin.

Banking financial institutions are increasingly in creating svings products which in their use aim to make it easier for the public to obtain services from banks. Now banks are running a smart service program initiated by Financial Service Authority.

The program of smart service at providing banking service outside the office. Now there is no need to bother coming to the bank with long queues. Because customers can make deposit and cash withdrawals, check balance, transfer to other banks/ send money orders and even loans anywhere with agents who have access to clever service spread in various regions even in areas far from the reach of bank offices.

The purpose of this discussion is to find out the implementation of a smart service program on BTPN Wow! at BTPN bank. This research is supported by net income data which has continued to increase since the emergence of BTPN Wow! savings products. BTPN began digital transformation from three years ago, namely from 2016 where that year BTPN Wow! launched. So digital transformation has a good influence on profits so the Bank needs to continue to develop digital savings products in the future.

Keywords : Smart service, savings.

**ABSTRAK**

RADEN SITI ROBIAH WIDA ADAWIAH. NPM 160110036. IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN LAKU PANDAI PADA PRODUK TABUNGAN BTPN WOW! Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. Cabang Bogor. Di bawah bimbingan M. Ariffin.

Lembaga keuangan perbankan semakin berinovasi dalam menciptakan produk tabungan yang dalam penggunaannya bertujuan untuk semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa dari bank. Kini perbankan sedang menjalankan program layanan laku pandai yang digagas oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

Program layanan laku pandai menyediakan layanan jasa perbankan di luar kantor. Kini tidak perlu repot lagi datang ke bank dengan antrian panjang. Karena nasabah dapat melakukan setor dan tarik tunai, cek saldo, transfer ke bank lain/ kirim wesel bahkan pinjaman dimana saja dengan agen yang memiliki akses layanan laku pandai yang tersebar di berbagai daerah bahkan di daerah yang jauh dari jangkauan kantor bank.

Tujuan pembahasan ini adalah untuk mengetahui implementasi program layanan laku pandai pada produk tabungan BTPN Wow! pada Bank BTPN. Penelitian ini didukung oleh data laba bersih yang terus meningkat semenjak kemunculan produk tabungan BTPN Wow!. Bank BTPN mulai bertransformasi digital dari tiga tahun yang lalu yaitu dari tahun 2016 dimana pada tahun tersebut BTPN Wow! diluncurkan. Jadi transformasi digital memberikan pengaruh yang baik pada laba sehingga Bank BTPN perlu untuk terus mengembangkan produk tabungan digital ke depannya.

Kata kunci : Laku Pandai, tabungan

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah S.W.T karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Implementasi Program Layanan Laku Pandai pada Produk Tabungan BTPN Wow!”. Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Jurusan Keuangan dan Perbankan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Allah S.W.T atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selama mengerjakan tugas akhir ini selalu memberikan dorongan, semangat, serta do’a yang tiada henti kepada penulis.
3. Bapak Dr. H. Iriyadi, Ak., M.Comm., CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor
4. Bapak H. M. Ariffin, Drs., MM. Selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor dan Selaku Dosen Pembimbing terima kasih atas kesediaan waktu dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Segenap dosen Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berada di bangku perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Kantor Cabang Bogor.
8. Seluruh teman-teman Manajemen Keuangan D3 yang berkenan memberikan saran dan solusi serta memberikan semangat kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang mendukung dan membantu penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan makalah ini masih belum sempurna, mengingat keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bogor, Mei 2019

Penyusun

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul i

Halaman Sampul Tugas Akhir ii

Halaman Persetujuan iii

Halaman Pernyataan Lulus Ujian iv

ABSTRACT v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 3
  3. Maksud dan Tujuan 4
  4. Waktu dan Tempat Praktek Kerja 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

* 1. Perbankan 5
     1. Sejarah Perbankan 6
     2. Fungsi dan Peran Bank 7
     3. Jenis-jenis Bank 9
     4. Kegiatan-kegiatan Bank 14
     5. Izin Pendirian dan Bentuk Hukum Bank 17
     6. Jenis-jenis Kantor Bank 18
  2. Lembaga Terkait Pengaturan Perbankan 20
     1. Otoritas Jasa Perbankan 20
     2. Bank Indonesia 23
     3. Lembaga Penjamin Simpanan 26
  3. Program Layanan Laku Pandai 27
  4. Produk Dana Perbankan 31
  5. Teknologi Perbankan 34

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

* 1. Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) 37
  2. Struktur Organisasi 40
     1. Struktur Organisasi 41
     2. Uraian Tugas 42
  3. Sumber Daya Manusia 44
  4. Sarana dan Prasarana 46
  5. Uraian Singkat Kegiatan Magang 48
  6. Hasil dan Pembahasan dari Identifikasi Masalah 50
     1. Jenis Produk Tabungan yang Terdapat pada BTPN Wow! 51
     2. Keuntungan yang Didapat oleh Agen dan Nasabah dari Program Layanan Laku Pandai pada Produk Tabungan BTPN Wow! 51
     3. Kendala dari Implementasi Program Layanan Laku Pandai pada Produk Tabungan BTPN Wow! 52

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan 55

4.2 Saran 56

DAFTAR PUSTAKA 57

LAMPIRAN 58

**DAFTAR TABEL**

Nomor Teks Halaman

2.1 Agen Laku Pandai 28

2.2 Deposito Berjangka dan Sertifikat Deposito 34

3.1 Berdasarkan Pendidikan 46

3.2 Berdasarkan Jabatan 46

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor Teks Halaman

2.1 Tiga Pilar Bank Indonesia 24

3.1 Strutur Organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Kantor Cabang Bogor 41

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Formulir Pembukaan Rekening Tabungan BTPN Wow!
2. Formulir Pendaftaran Mitra Representatif BTPN Wow!
3. Surat dan Ketentuan Umum Perjanjian Agen BTPN Wow!
4. Menu Nasabah \*247#
5. Surat Keterangan Usaha
6. Tabel Simulasi Angsuran
7. Syarat dan Ketentuan Umum Pinjaman
8. Langkah-langkah Mengajukan Pinjaman
9. Brosur Wesel Hape
10. Brosur Laku Pandai BTPN Wow!
11. Surat Pernyataan – Terkait NPWP
12. Formulir Permohonan Penutupan Rekening BTPN Wow!
13. Surat Keterangan Magang
14. Surat Keterangan Tugas Akhir
15. Laporan Bimbingan Tugas Akhir
16. Turnitin
17. Surat Pernyataan
18. Laporan Magang
19. Penilaian Magang