**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Perbankan adalah suatu lembaga keuangan di Indonesia yang didirikan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat yang memiliki dana atau pun yang membutuhkan dana di dalam keuangannya agar dapat terkelola dengan baik. Bank juga biasa disebut lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menjembatani antara masyarakat yang ingin menghimpun dananya di Bank dengan masyarakat yang membutuhkan penyaluran dana dari Bank.

Dahulu perbankan dikenal sebagai perusahaan yang memberikan produk dan jasa secara langsung kepada nasabah, dalam arti nasabah harus datang ke bank. Jika nasabah tersebut tidak datang ke bank maka nasabah tersebut tidak akan mendapatkan pelayanan jasa ataupun dapat menggunakan manfaat produk apapun dari bank karena pelayanan bank yang bersifat harus bertemu langsung dengan nasabahnya.

Salah satu pelayanan bank yang harus dilakukan secara langsung dengan nasabah tersebut harus datang ke bank adalah pembukaan rekening. Jika nasabah tersebut tidak datang ke bank maka tidak mungkin nasabah tersebut akan dapat membuka rekeningnya di bank tersebut. Hal terebut merupakan permasalahan yang harus dicari solusi terbaik yaitu langkah apa yang harus dilakukan oleh bank dalam menyelesaikan ataupun meminimalisir permasalahan tersebut. Karena bagaimanapun bank sangat membutuhkan nasabah dan bisnis bank agar tetap berjalan lancar selain harus memiliki modal sendiri yang cuku, bank juga bergantung pada dana nasabah pihak ketiga salah yaitu nasabah yang menyimpan dananya di bank baik dalam bentuk tabungan, giro maupun deposito.

Produk perbankan yang paling diminati oleh masyarakat adalah tabungan, karena tabungan dananya bisa disetor maupun diambil kapan saja dan juga siapapun bisa memiliki tabungan di bank walaupun statusnya masih bersekolah ataupun yang belum bekerja. Maka dari itu bank-bank di Indonesia saling bersaing dalam menjual produk tabungannya dengan jenis yang berbeda misalnya seperti bersaing dalam tingkat bunga tabungan ataupun bersaing dalam kemudahan nasabah dalam menggunakan tabungannya di bank baik pada saat ingin setor tunai, tarik tunai, transfer dan lain-lain, bank-bank selalu mencari solusi agar produk tabungannya banyak diminati oleh masyarakat.di Indonesia.

Di zaman yang serba era digital seperti sekarang ini, lembaga keuangan seperti bank pun mulai mengikuti arus digital. Dimana sekarang di dalam bank pun sudah ada mesin seperti mesin penghitung uang yang digunakan para teller untuk menghitung uang secara cepat dalam jumlah banyak. Kemudian di luar bank ada mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) sebagai pengganti dari fungsi teller agar nasabah tidak perlu mengantri lama lagi di teller. Dan juga kini perbankan memiliki layanan *mobile banking* baik yang perlu akses internet maupun tidak.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk mengawasi ataupun menggagas sebuah peraturan untuk pelayanan perbankan. Yang menjadi salah satu layanan keuangan yang digagas oleh OJK dalam rangka keuangan inklusif adalah laku pandai. Laku adalah layanan keuangan tanpa kantor yang digagas oleh OJK untuk kemudahan nasabah agar nasabah yang daaerahnya jauh dari bank bisa tetap terjangkau oleh bank sehingga tujuan dari adanya laku pandai adalah mendekatkan nasabah dengan bank.

Laku pandai merupakan layanan perbankan yang dalam implementasinya menggunakan jasa agen. Agen dalam laku pandai berfungsi sebagai pengganti dari peran perbankan contohnya seperti nasabah bisa melakukan transaksi setor tunai maupun tarik tunai melalui agen tanpa nasabah tersebut harus datang ke bank. Jadi laku pandai merupakan gebrakan terbaru dari perbankan di Indonesia, perbankan di Indonesia menginginkan perbankan yang branchless (tanpa kantor cabang) karena kantor cabang tersebut telah digantikan fungsinya dengan agen tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa bank tidak akan membuka kantor cabang lagi. Program laku pandai dinilai sangat efektif dan efisien karena dalam bertransaksi antara nasabah dan agen hanya memerlukan telepon genggam saja.

Bank BTPN adalah bank yang memiliki layanan laku pandai yaitu transaksi hanya dilakukan lewat telepon genggam nasabah maupun agen yang tidak memerlukan akses internet untuk memudahkan nasabah tabungannya dalam mengecek jumlah saldo, transfer, bayar tagihan, dan masih banyak lagi layanan yang diberikan oleh Bank BTPN kepada nasabah tabungannya. Bank BTPN menamakan produk tabungan dengan layanan laku pandai tersebut yaitu BTPN Wow!.

BTPN Wow! menjadi produk tabungan yang diunggulkan oleh Bank BTPN karena memiliki banyak sekali kegunaan yang bisa didapat. Dahulu Bank BTPN dikenal sebagai bank yang hanya memiliki nasabah pensiunan saja. Tetapi pada tahun 2015 Bank BTPN mengeluarkan produk tabungan baru yang bisa dimiliki oleh semua kalangan usia bahkan pelajar pun bisa menjadi nasabah BTPN Wow!. Karena BTPN Wow! memiliki 2 jenis tabungan dengan limit saldo transaksi yang berbeda. Kedua jenis tabungan itu dinamakan *Basic Saving Account* (BSA) dan *Reguler Saving Account* (RSA). Yang memiliki limit transaksi lebih kecil adalah BSA dan cocok digunakan untuk pelajar sedangkan yang memiliki limit transaksi lebih besar adalah RSA.

Dalam penghimpunan dananya perbankan memiliki program salah satunya adalah laku pandai. Laku pandai merupakan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif, yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Oleh karena itu penulis ingin membahas Tugas Akhir penulis dengan judul **“Implementasi Program Layanan Laku Pandai pada Produk Tabungan BTPN Wow!” .**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas adapun yang menjadi identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Apa saja persyaratan untuk menjadi agen BTPN Wow! ?
2. Apa keuntungan yang didapat oleh agen dan nasabah dari program layanan laku pandai pada produk tabungan BTPN Wow! ?
3. Apa kendala dari implementasi program layanan laku pandai pada produk tabungan BTPN Wow! dan apa solusinya?
   1. **Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dari pembahasan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja persyaratan untuk menjadi agen BTPN Wow!.
2. Untuk mengetahui apa keuntungan yang didapat oleh agen dan nasabah dari program layanan laku pandai pada produk tabungan BTPN Wow!.
3. Untuk mengetahui apa kendala dari implementasi program laku pandai pada produk tabungan BTPN Wow! dan apa solusinya.
   1. **Waktu dan Tempat Praktek Kerja**

Praktek kerja dimulai pada tanggal 6 Februari 2019 sampai dengan 3 Mei 2019 setiap hari Senin - Jumat dan waktu kerja dimulai pada pukul 08.00 – 17.00 WIB. Bertempat di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Bogor Jalan Padjajaran No. 63 Bogor.