

**FITUR DAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN BTN
INVESTA PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG
PEMBANTU TAMBUN**

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Trisna Amara Mukti
18213048

Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

2021

**FITUR DAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN BTN
INVESTA PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG
PEMBANTU TAMBUN**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

**Trisna Amara Mukti
18213048**

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**FITUR DAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN BTN
INVESTA PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG
PEMBANTU TAMBUN**



Disusun Oleh:

Trisna Amara Mukti
18213048

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal: 31 Mei 2021

Dosen Pembimbing



(Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 28 Mei 2021

Penulis



Titsna Amara Mulik

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih senantiasa terpanjatkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan program magang selama satu bulan serta penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Fitur dan Strategi Pemasaran Produk Tabungan BTN Investa pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tambun”** dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penyusunan Tugas Akhir dapat berjalan dengan lancar karena adanya campur tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan program magang dan penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
2. Orang tua dan keluarga yang tak henti memberikan dukungan, do'a serta motivasi
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat, SIP., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir yang

telah memberikan waktu, saran, serta arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah memberikan pengalaman dan membekali ilmu selama perkuliahan berlangsung
6. Seluruh pihak BTN Kantor Cabang Pembantu Tambun atas kesempatan magang serta ilmu yang diberikan selama satu bulan pelaksanaan magang
7. Untuk pacar dan sahabat-sahabat terdekat yang selalu saya reportkan dalam mencari tempat magang serta selalu memberi dukungan, motivasi, dan bantuan saat saya mengalami kendala
8. Untuk seluruh teman seperjuangan, khususnya untuk sahabat di Perbankan dan Keuangan B yang selalu berbagi dan saling menolong satu sama lain demi keberhasilan bersama

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang dijadikan sebagai bahan perbaikan dan pembelajaran agar kedepannya dapat memberikan hasil yang lebih baik. Akhir kata, penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang	4
1.6 Jadwal Magang	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Bank.....	8
2.1.1 Pengertian Bank.....	8
2.1.2 Aktivitas Bank	9
2.1.3 Jenis-Jenis Bank.....	10
2.1.4 Produk dan Jasa Bank	10
2.2 Tabungan	14
2.2.1 Pengertian Tabungan	14
2.2.2 Sarana Penarikan Tabungan.....	15
2.3 Fitur Produk.....	16
2.3.1 Pengertian Fitur.....	16
2.4 <i>Customer Service</i>	16

2.4.1 Peran <i>Customer Service</i>	17
2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	17
2.5 Strategi Pemasaran	19
2.5.1 Pengertian Strategi	19
2.5.2 Pengertian Pemasaran	20
2.5.3 Pengertian Strategi Pemasaran.....	21
2.5.4 Proses Strategi Pemasaran Bank.....	21
2.5.5 Bauran Pemasaran.....	22
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF	24
3.1 Data Umum	24
3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara	24
3.1.2 Profil Bank Tabungan Negara KCP Tambun	26
3.1.3 Visi dan Misi Bank BTN KCP Tambun	26
3.1.4 Budaya Kerja	27
3.1.5 Struktur Organisasi BTN KCP Tambun	28
3.1.6 Produk Pendanaan BTN KCP Tambun	31
3.2 Data Khusus	34
3.2.1 Fitur dan Tata Cara Pembukaan Tabungan BTN Investa	34
3.2.2 Strategi Pemasaran Produk Tabungan BTN Investa.....	37
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN	42
4.1 Kesimpulan.....	42
4.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka	45
Lampiran-Lampiran	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang di Bank BTN KCP Tambun.....	5
Tabel 3.1 Produk Pendanaan BTN KCP Tambun.....	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi PT. Bank BTN KCP Tambun.....	5
Gambar 2.1 Proses Strategi Pemasaran.....	21
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BTN KCP Tambun.....	29
Gambar 3. 2 Tata Cara Pembukaan Rekening Tabungan BTN Investa.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Brosur Tabungan BTN Investa

Lampiran 2: Formulir Pembukaan Rekening Tabungan BTN Investa

Lampiran 3: Desain Buku Tabungan BTN Investa



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan virus *Covid* semakin menyebar di Indonesia, mengakibatkan perekonomian semakin menurun. Karena adanya Peraturan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membatasi masyarakat dalam melakukan aktivitas diluar rumah, banyak Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang mengalami gulung tikar pada kegiatan usahanya. Perusahaan-perusahaan dari berbagai sektor pun melakukan pekerjaan dari rumah termasuk sektor jasa seperti perbankan. Bank memiliki peranan yang penting dalam membantu perekonomian masyarakat dimasa pandemic seperti sekarang ini.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik yang memiliki uang ataupun masyarakat yang membutuhkan uang untuk suatu keperluan. Perkembangan pada perekonomian di Indonesia yang semakin pesat mengakibatkan persaingan perbankan pun semakin ketat agar dapat terus menjadi bank yang terpercaya untuk masyarakat. Dimana saat ini persaingan pada dunia perbankan tidak hanya berfokus pada pelayanan saja tetapi juga pada produk perbankan.

Bank memiliki dua fungsi utama yaitu pinjaman (biasanya dalam bentuk kredit) dan simpanan. Pinjaman (kredit) ialah menyalurkan dana ke masyarakat yang telah mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sebelum kredit diberikan pihak bank akan terlebih dahulu melakukan penilaian apakah kredit tersebut layak untuk diberikan atau tidak. Bank melakukan penilaian agar dapat terhindar dari risiko kerugian akibat adanya masyarakat yang gagal mengembalikan pinjamannya. Produk kredit yang diberikan pihak bank biasanya dapat berupa kredit modal kerja, kredit investasi, dan kredit perdagangan.

Simpanan adalah menghimpun dana (uang) yang berasal dari masyarakat sebagai tempat menyimpan uang atau melakukan investasi bagi masyarakat. Tujuannya untuk memiliki keamanan yang terjamin. Tujuan selanjutnya adalah untuk melakukan investasi dengan harapan masyarakat dapat memperoleh bunga yang lebih tinggi dari hasil simpanannya. Tujuan yang lainnya agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran. Produk simpanan yang ditawarkan oleh bank biasanya terdiri dari tabungan, deposito, dan giro.

Bank Tabungan Negara (BTN) menciptakan produk tabungan terbaru untuk investasi agar masyarakat dapat memperoleh bunga yang lebih besar dari produk tabungan lainnya. Produk tabungan tersebut baru saja dirilis pada bulan Maret tahun 2021 dengan nama Tabungan BTN Investa. Tabungan BTN Investa ialah simpanan yang dikhususkan untuk investasi dengan

mendapatkan bunga yang kompetitif dan lebih fleksibel. Manfaat tabungan investa agar masyarakat mendapatkan pengembangan dana dengan bunga yang lebih tinggi, dan pemindahan dana secara otomatis ke rekening tabungan BTN lain.

Bank BTN memasarkan produknya menggunakan beberapa strategi, diantaranya melakukan *call/visit* kepada nasabah, menggali *needs* dan memberikan solusi/produk, serta melakukan negosiasi kepada nasabah. Strategi pemasaran ditingkatkan dengan adanya program spesial bunga yang lebih tinggi dari produk lain. Sasaran penetrasi produk Tabungan BTN Investa ada 3 tipe yaitu: tipe pertama generasi *millenial*, *young professional*, tipe kedua pelaku usaha (pebisnis), dan tipe ketiga *affluent* (nasabah menengah keatas). Salah satu Bank BTN Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang dalam operasionalnya sudah mendapatkan nasabah BTN Investa adalah Bank BTN KCP Tambun. Bank BTN KCP Tambun merupakan bank yang dibawah naungan dari BTN Kantor Cabang (KC) Cikarang. Maka berdasarkan uraian diatas, pengambilan judul Tugas Akhir (TA) di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu adalah **"FITUR DAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN BTN INVESTA PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU TAMBUN"**

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dilaksanakan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan apa saja fitur dan bagaimana tata cara pembukaan rekening Tabungan BTN Investa pada Bank BTN KCP Tambun.
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank BTN KCP Tambun dalam memasarkan produk Tabungan BTN Investa.

1.3 Target Magang

Adapun target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di PT. Bank BTN KCP Tambun adalah sebagai berikut:

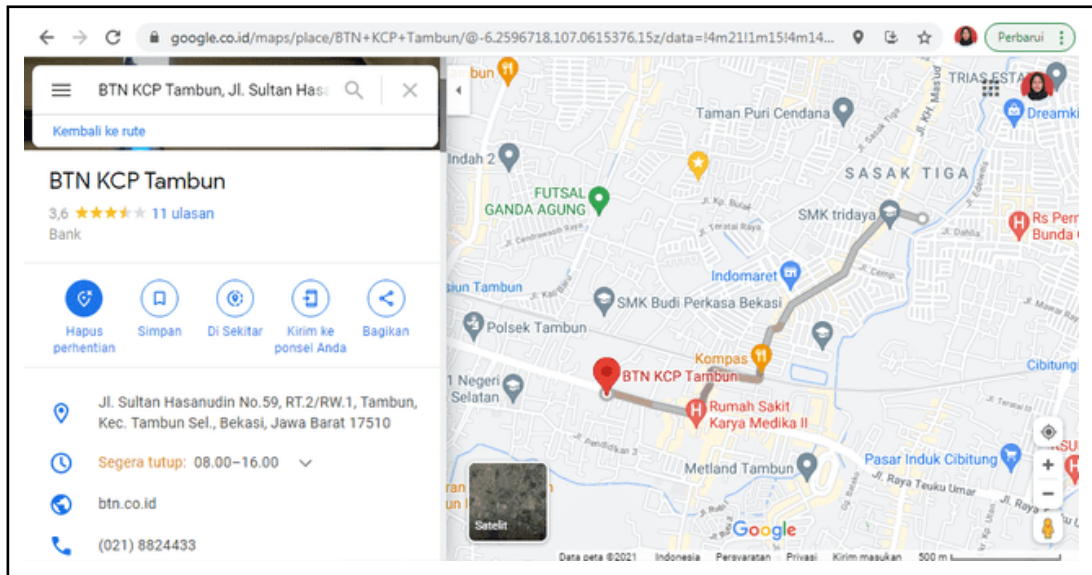
1. Dapat menjelaskan mengenai fitur dan tata cara pembukaan rekening Tabungan BTN Investa yang ada pada Bank BTN KCP Tambun.
2. Dapat mengetahui strategi pemasaran yang digunakan pada Tabungan BTN Investa pada Bank BTN KCP Tambun.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilakukan pada bidang *customer service*, karena di Bank BTN sendiri untuk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tambun atau KCP lainnya tidak ada bagian *marketing*. Bagian *marketing* hanya terdapat di Kantor Pusat dan Kantor Cabang (KC) bank BTN saja.

1.5 Lokasi Magang

Adapun lokasi yang saya jadikan tempat magang adalah PT. Bank BTN KCP Tambun, yang berada di Jl. Sultan Hasanudin No.59, RT.2/RW.1, Tambun, Kec. Tambun Selatan., Bekasi, Jawa Barat 17510 yang secara detail dapat dilihat pada gambar 1.1. Dimana jarak antara lokasi magang dengan rumah sekitar 2,1 KM



Sumber: Google Maps 2021

Gambar 1.1 Lokasi PT. Bank BTN KCP Tambun

1.6 Jadwal Magang

Magang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, mulai tanggal 08 Maret 2021 sampai dengan 09 April 2021.

Tabel 1.1 Jadwal Magang di Bank BTN KCP Tambun

Kegiatan	Februari					Maret					April					Mei				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Penyusunan TOR																				
Magang																				
Bimbingan																				
Penulisan Laporan Magang																				

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan tugas akhir di susun bab per bab pada setiap pembahasan agar mempermudah pemahaman. Sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah secara garis besar, yang berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum yang bersifat ilmiah mengenai fitur dan strategi pemasaran yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

BAB III: Analisis Deskriptif

Pada bab ini berisi tentang data umum dan data khusus. Data umum yang menjelaskan tentang gambaran umum mengenai profil tempat magang terdiri dari sejarah, visi misi, struktur organisasi bank BTN KCP Tambun, serta gambaran umum tentang produk tabungan di BTN KCP Tambun. Sedangkan data khusus mengemukakan dan mendeskripsikan mengenai fitur dan strategi pemasaran rekening Tabungan BTN Investa di BTN KCP Tambun sesuai dengan judul laporan.

BAB IV: Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan acuan kearah yang lebih baik.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang aktivitas utamanya menerima simpanan tabungan, giro, serta deposito. Tidak hanya itu, bank diketahui sebagai tempat untuk masyarakat yang membutuhkan dana dengan memberikan pinjaman uang (kredit). Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk melakukan penukaran uang, *transfer* uang, atau berbagai bentuk pembayaran dan simpanan yang diterima seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, serta pembayaran yang lainnya (Kasmir, 2014).

Berdasarkan UU No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk yang lainnya dalam rangka menaikkan taraf hidup rakyat banyak”. Menurut Kasmir (2014, hal. 24) secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan setelah itu menyalurkan kembali kepada masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Hasibuan (2002, hal. 2) bank sebagai perantara dana milik masyarakat, ialah perantara antara mereka yang memiliki dana lebih kepada masyarakat yang memerlukan dana.

2.1.2 Aktivitas Bank

Kegiatan sehari-hari bank sebagai lembaga keuangan tidak terlepas dari sektor keuangan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa aktivitas industri perbankan adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat luas. Aktivitas pertama perbankan ialah menghimpun dana masyarakat yang disebut *funding*. Pengertian menghimpun dana ialah mencari atau mengumpulkan dana (uang) dari masyarakat dengan cara membeli produk dalam bentuk simpanan tabungan, giro, serta deposito. Selanjutnya aktivitas kedua perbankan ialah dana yang telah dikumpulkan melalui simpanan tabungan, giro, serta deposito kemudian diputar dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman bank (kredit) yang berdasarkan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan dalam menyalurkan dana ini dapat disebut dengan *lending*. Dalam memberikan kredit dapat dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) berupa bunga dan biaya administrasi. Besarnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan. Semakin besar atau mahal bunga simpanan, maka semakin besar juga bunga pinjaman dan demikian pula sebaliknya (Kasmir, 2014).

2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Menurut Kasmir (2014, hal. 31) bank dibedakan menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah jenis bank dari segi fungsi, yang terbagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Bank Umum

Bank umum adalah suatu bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya dilakukan secara konvensional dan/atau berdasarkan pada prinsip syariah untuk dapat memberikan jasa dalam usaha pembayaran. Sifat jasa yang diberikan bersifat umum, artinya bank dapat menyediakan semua jasa perbankan yang ada. Demikian pula dengan wilayah operasionalnya dapat dilakukan pada seluruh wilayah. Bank umum biasa disebut juga sebagai bank komersil.

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melakukan kegiatan usaha dengan ketentuan konvensional ataupun berdasarkan pada prinsip syariah yang tidak dapat memberikan jasa dalam kegiatannya. Artinya, kegiatan BPR jauh lebih sempit daripada kegiatan bank umum.

2.1.4 Produk dan Jasa Bank

- Produk Bank

Bank umum memberikan layanan produk dan jasa kepada nasabah dalam 2 kategori produk (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

1. DPK (Dana Pihak Ketiga), produk yang ditujukan untuk nasabah dalam bentuk simpanan tabungan, giro, dan simpanan deposito
 - a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*) merupakan simpanan dana pihak ketiga, dalam bentuk mata uang rupiah maupun valuta asing (valas), yang sewaktu-waktu dapat dilakukan penarikan dengan menggunakan cek/bilyet giro, atau sarana perintah pembayaran lainnya sesuai dengan syarat serta ketentuan yang ditetapkan bank.
 - b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) adalah simpanan yang hanya dapat dilakukan penarikan dengan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi, atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
 - c. Simpanan Deposito (*Time Deposit*) yaitu simpanan dana pihak ketiga kepada bank yang hanya dapat dilakukan penarikan pada waktu tertentu berdasarkan kesepakatan antara deposan dengan bank atas beberapa syarat tertentu.
2. Kredit adalah sarana atau produk yang diberikan bank kepada nasabah sebagai debitur. Beberapa contoh kredit yang diberikan bank:
 - a. Kredit Investasi yaitu kredit yang diberikan untuk melakukan penanaman modal atau berinvestasi dalam jangka panjang dari bank kepada pengusaha. Jangka waktu kredit ini biasanya diatas 1 tahun.
 - b. Kredit Modal Kerja adalah kredit yang digunakan untuk modal usaha dalam jangka pendek yaitu tidak lebih dari 1 tahun.
 - c. Kredit Perdagangan merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang untuk memperluas kegiatan perdagangannya.

- Jasa Bank

Jasa bank ialah seluruh kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, artinya lembaga yang memperlancar proses terjadinya transaksi perdagangan dengan memberikan jaminan kepada nasabah. Beberapa jenis yang termasuk dalam jasa perbankan:

1. *Transfer* adalah kegiatan jasa untuk memindahkan sejumlah dana sesuai dari perintah pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan sebagai penerima *transfer*.
2. *Inkaso* adalah pemberian kuasa kepada bank oleh nasabah (perorangan ataupun perusahaan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik berbentuk dokumen maupun tidak dokumen) yang wajib dibayar setelah pihak yang bersangkutan berada di tempat lain menyetujui proses pembayarannya.
3. *Kliring* merupakan suatu cara dalam menyelesaikan utang-piutang antara bank peserta *kliring* dalam bentuk surat berharga atau warkat disuatu tempat tertentu.
4. Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) adalah sistem *transfer* dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang diselesaikan secara seketika pertransaksi secara individual.
5. Bank Draft merupakan wesel yang diterbitkan bank untuk nasabah.
6. Cek Wisata (*Travellers Cheque*) merupakan kertas berharga dalam mata uang yang diterbitkan oleh bank, dan bank akan melakukan pembayaran

kepada orang yang bertandatangan pada *Traveller's Cheque* dengan sejumlah uang yang telah ditentukan didalamnya.

7. Surat Kredit Berdokumen (*Letter of Credit/LC*) merupakan salah satu jasa yang diberikan untuk pembelian barang, misalnya pembeli menanggukkan pembelian barang sejak LC dibuka sampai jangka waktu yang disepakati sesuai dengan kesepakatan.
8. Bank Garansi merupakan sebuah fasilitas kredit *non cash loan* yang diberikan oleh bank kepada debitur atau pihak lain yang disetujui debitur, dengan ketentuan bank tersebut mampu memenuhi kewajiban dari pihak yang dijamin kepada pihak ketiga sebagai penerima bank garansi, apabila pada waktu yang telah disepakati pihak yang dijamin tersebut tidak dapat memenuhi kewajibannya (*wanprestasi/cidera janji*).
9. *Safe Deposit Box* (SDB) adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan untuk harta atau surat berharga yang dirancang khusus terbuat dari baja dan ditempatkan didalam ruang khasanah yang kokoh dan tahan api agar menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman kepada para penggunanya.

2.2 Tabungan

2.2.1 Pengertian Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat tertentu yang telah disepakati, dan tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Menurut Latumaerissa (2014, hal. 23) Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan memenuhi syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu.

Pengertian tabungan menurut Simorangkir (2004) tabungan didefinisikan sebagai simpanan dana pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang telah ditentukan antara pihak bank dan nasabah.

Tabungan (*saving deposit*) merupakan salah satu jenis simpanan yang sangat terkenal di kalangan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat perkotaan hingga pedesaan. Di era seperti sekarang ini, masyarakat saat ini sebenarnya membutuhkan bank sebagai tempat menyimpan uang. Hal ini dikarenakan keamanan uang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Simpanan tabungan ini adalah bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat karena persyaratan yang sangat mudah dan sederhana untuk melakukan pembukaan simpanan tabungan.

2.2.2 Sarana Penarikan Tabungan

Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul “Dasar-Dasar Perbankan” (Kasmir, 2014) alat-alat yang sering digunakan sebagai sarana penarikan yaitu:

1. Buku Tabungan

Buku tabungan adalah buku yang disimpan oleh nasabah, berisikan catatan saldo tabungan, transaksi penarikan, transaksi penyetoran serta pembebanan-pembebanan lain yang mungkin akan terjadi. Buku tabungan ini biasa digunakan oleh nasabah saat melakukan penarikan sehingga dapat langsung mengurangi saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip penarikan

Slip penarikan adalah formulir penarikan yang mana nasabah hanya perlu menuliskan nama, nomor rekening, jumlah uang, dan juga tanda tangan nasabah untuk melakukan penarikan sejumlah uang. Slip penarikan biasanya digunakan bersama dengan buku tabungan.

3. Kuitansi

Kuitansi adalah formulir penarikan yang juga merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank. Di dalam kuitansi biasanya tertera nama tertarik, nomor penarik, jumlah uang serta tanda tangan penarikan. Kuitansi dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

4. Kartu yang terbuat dari plastik

Kartu yang terbuat dari plastik adalah sejenis kartu kredit yang digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungan. Penarikan dapat dilakukan langsung di bank ataupun di mesin *Automated Teller Machine* (ATM). Mesin ATM biasanya tersebar luas di tempat-tempat yang strategis.

2.3 Fitur Produk

2.3.1 Pengertian Fitur

Menurut Kotler & Keller (2012, hal. 8) fitur adalah karakteristik suatu produk yang menjadi pelengkap dari fungsi dasar produk. Sedangkan menurut Tjiptono (2008, hal. 25) fitur merupakan suatu karakteristik sekunder atau pelengkap barang dan jasa.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa fitur ialah karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh setiap produk barang dan jasa yang memiliki ciri khas tertentu pada setiap produknya agar memiliki perbedaan dari masing-masing produk perusahaan.

2.4 Customer Service

Customer Service adalah segala aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, *Etika Customer Service*, 2004).

2.4.1 Peran *Customer Service*

Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul “Etika *Customer Service*” (Kasmir, Etika Customer Service, 2004) peran *customer service* secara umum adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kepercayaan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan” (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, hal. 67-68) tugas dan tanggung jawab *customer service* adalah sebagai berikut :

- Tugas dari *customer service*:
 1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
 2. Pelayanan informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, tentang cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini serta biaya administrasi, serta *cross selling* produk dan jasa bank
 3. Pelayanan keluhan, dengan menerima keluhan nasabah, mencatat, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah
 4. Pelayanan administrasi
 - a. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya

- b. Melayani nasabah untuk pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debet, buku cek/BG, dan sebagainya
 - c. Melakukan pencetakan buku tabungan
 - d. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang
5. Pekerjaan administratif, seperti menyiapkan dan mengelola buku tabungan, memonitor persediaan brosur dan slip transaksi, menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah
 6. Pelayanan solusi, yaitu memberikan solusi dari setiap keluhan atau masalah yang dialami oleh nasabah, serta memberi alternatif solusi bagi nasabah.
- Tanggung jawab *customer service*:
 1. Pengenalan nasabah
 2. Pelayanan nasabah
 3. Kerahasiaan bank dan nasabah
 4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
 5. Keamanan alat-alat identitas *customer service*
 6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, terkait dengan kelancaran jalannya operasional cabang
 7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

2.5 Strategi Pemasaran

2.5.1 Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos* (*stratos*: militer, *agia*: memimpin). Istilah strategi ini pertama kali diperkenalkan dalam dunia militer. Strategi merupakan seni pertempuran yang digunakan untuk memenangkan suatu peperangan. Oleh sebab itu, tidak heran jika kata strategi selalu digunakan dalam dunia peperangan.

Strategi dapat juga sebagai petunjuk atas arahan suatu rencana yang besar dan penting untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi ialah suatu rencana dalam jangka panjang yang terdiri dari sebagian kegiatan penting yang diperlukan agar mencapai kinerja memuaskan sesuai dengan target yang dituju (Rachmat, 2014, hal. 2).

Menurut David (2004) strategi adalah cara untuk mencapai suatu tujuan dalam jangka panjang. Strategi bisa juga berupa pengembangan pasar, perluasan geografis, dan penetrasi pasar.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi ialah sebuah arahan secara umum dari perusahaan yang dibuat untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan yang sudah ditargetkan. Strategi sangatlah penting bagi suatu perusahaan karena dengan disusunnya strategi dapat memudahkan perusahaan untuk mencapai suatu sasaran.

2.5.2 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan proses aktivitas bisnis, yang dapat dilakukan secara individu maupun kelompok, agar mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan secara bebas menukarkan kepada pihak lain produk dan jasa yang bernilai (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, hal. 192).

Pemasaran merupakan suatu proses dari aktivitas usaha untuk melaksanakan rencana-rencana yang ditujukan untuk kebutuhan konsumen yang akan dipenuhi. Pemasaran dapat juga diartikan sebagai suatu aktivitas untuk mengusahakan agar produk yang dipasarkan dapat diterima serta diminati oleh pasar.

Pengertian pemasaran dalam setiap perusahaan dapat dikatakan tidak mempunyai perbedaan, hanya saja setiap perusahaan memiliki karakteristik tersendiri pada proses pemasarannya. Misalnya saja pemasaran pada suatu perusahaan yang menghasilkan produk barang tertentu sangat berbeda dengan perusahaan yang bergerak pada bidang keuangan yang memiliki produk jasa. Bank sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan dan menjualbelikan produk berupa jasa keuangan. Oleh sebab itu, pemasaran di dunia perbankan sedikit berbeda dengan perusahaan lainnya. Pengertian pemasaran bank secara umum adalah sebuah proses untuk menciptakan dan menukarkan produk dan jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah dengan cara memberikan suatu kepuasan (Kasmir, 2010, hal. 55).

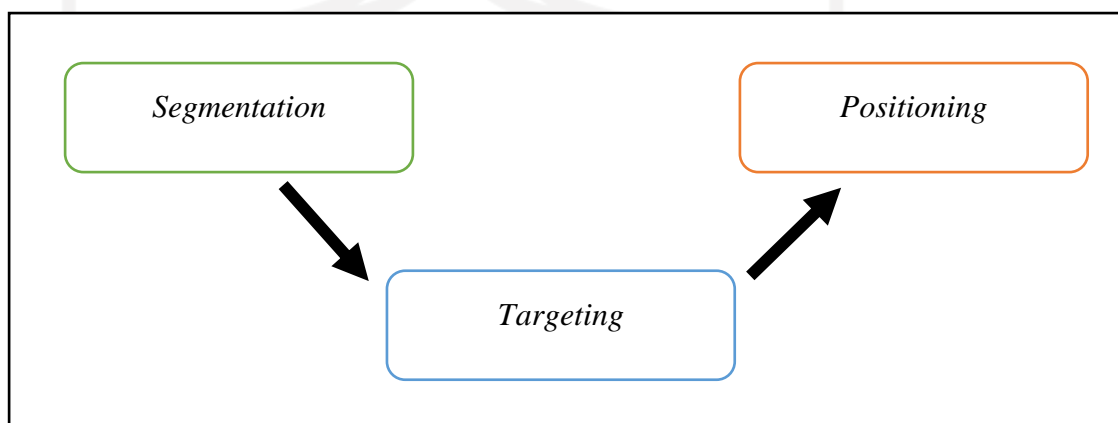
2.5.3 Pengertian Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran merupakan suatu pola pikir pemasaran yang akan digunakan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Strategi pemasaran berisikan strategi spesifik untuk pasar sasaran, penetapan posisi, bauran pemasaran, serta besarnya pengeluaran pemasaran (Kotler Philip & Kevin Lane Keller, 2012).

Rencana Pemasaran Bank adalah kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh manajemen bank agar target yang telah ditentukan dapat tercapai. Rencana pemasaran ini disusun berdasarkan apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, dan kapan akan dilakukan (Kasmir, 2010).

2.5.4 Proses Strategi Pemasaran Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014, hal. 192) pemasaran juga mencakup kepuasan atas kebutuhan dan keinginan nasabah yang memiliki tujuan agar mendapatkan keuntungan. Dalam proses penyusunan strategi pemasaran terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya:



Sumber: Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan

Gambar 2.1 Proses Strategi Pemasaran

- a. *Segmentation*, yaitu sebuah proses dimana perusahaan memilih sekelompok nasabah berdasarkan atas keinginan, kekuatan, dan daya beli. Tujuannya agar memudahkan perusahaan untuk dapat memasarkan produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- b. *Targeting*, yaitu proses menentukan siapa saja nasabahnya dan berapa banyak produk yang akan dijual. Proses ini bertujuan agar produk terjual sesuai sasaran pasarnya.
- c. *Positioning*, yaitu proses menentukan posisi produk dengan sangat baik sehingga nasabah dapat mengenal produk tersebut.

2.5.5 Bauran Pemasaran

Menurut Swastha (2005) dalam Herlambang (2014, hal. 33), Bauran Pemasaran adalah strategi pemasaran yang menggunakan kombinasi 4 variabel ataupun aktivitas yang merupakan inti dari sistem pemasaran perusahaan, yaitu: produk, struktur harga, kegiatan promosi, dan sistem distribusi. Menurut Herlambang (2014, hal. 33) strategi *marketing mix* atau bauran pemasaran dapat diartikan sebagai sekumpulan dari variabel-variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mengejar tingkat penjualan yang diinginkan dalam pasar sasaran atau dengan kata lain 4P adalah kombinasi dari variabel-variabel pemasaran yang merupakan faktor internal dari perusahaan dan dapat dikendalikan karena berada dalam jangkauan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *marketing mix* adalah variabel inti yang dapat dikendalikan oleh perusahaan

untuk mengejar target penjualan produk. *Marketing mix* terdiri atas 4P yaitu (Hurriyati, 2005, hal. 48):

1. *Product* (Produk), sebuah perusahaan harus menciptakan produk yang beraneka ragam, memiliki kualitas yang baik dan desain yang berbeda dari pasarannya namun tetap sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
2. *Place* (Tempat), untuk dapat menjual produk sesuai dengan target maka perusahaan harus menentukan letak tempat yang strategis untuk menunjang keberhasilan proses menjual
3. *Price* (Harga), harga merupakan hal yang tidak kalah penting karena itu perusahaan harus mampu memberikan harga yang sesuai dengan kantong masyarakat atau target pasarnya, namun tetap memikirkan kualitas dari produk tersebut, serta memberikan promo pada saat *launching* produk
4. *Promotion* (Promosi), suatu proses memperkenalkan produk dengan beberapa cara, misalnya dengan melakukan iklan di media sosial, media cetak, dan melakukan pemasaran langsung agar produk banyak dikenal masyarakat. Proses ini sangat penting dalam membangun *image* produk yang mempunyai daya jual tinggi.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara

Pada masa pemerintah Belanda ditahun 1897 didirikannya Postspaarbank yang terletak di Batavia. Kemudian pada tanggal 1 April 1942 Postspaarbank diambil alih oleh pemerintah Jepang dan diubah namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia, Tyokin Kyoku diambil alih pemerintah Indonesia, dan berganti nama menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI menjadi satu-satunya lembaga tabungan yang dimiliki oleh Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos dan ditetapkan sebagai hari dan tanggal jadinya Bank BTN. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 maka diresmikanlah nama Bank Tabungan Negara sebagai perubahan nama dari Bank Tabungan Pos. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang dapat berdiri sendiri.

Pada tanggal 29 Januari 1974 Pemerintah Indonesia menunjuk Bank BTN sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974. Sejalan dengan adanya tugas tersebut, maka ditahun 1976 dimulailah pembentukan realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) dan pertama kalinya dikeluarkan oleh Bank BTN.

Sehingga seiring berjalannya waktu Bank BTN menjadi satu-satunya bank yang memiliki konsentrasi penuh dalam meningkatkan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Bank BTN berhasil mengeluarkan obligasi pertamanya di tahun 1989. Kemudian pada tahun 1992 karena telah sukses dalam menjalankan bisnis perumahan melalui fasilitas KPR akhirnya Bank BTN beralih status menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Demi terus mendukung bisnis KPR tersebut, akhirnya Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

Pada tahun 1994 Bank BTN telah sukses menjalankan bisnisnya di bidang KPR serta telah meningkatkan status Bank BTN yang semula merupakan Bank Konvensional menjadi Bank Devisa. Status tersebut membuat Bank BTN lebih meningkatkan layanan bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk dollar, dan lain sebagainya. Dengan adanya status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya yaitu sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Berdasarkan pada kajian *konsultant independent, Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5-544/MMBU/2002 memutuskan bahwa Bank BTN sebagai bank umum dengan fokus pada bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Di tahun 2009 Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk ini ialah EBA Danareksa Sarana Multigriya

Finansial I – Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia. Berkat adanya kepercayaan dari masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah berhasil mengantarkan Bank BTN memperoleh penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia pada tahun 2017. Dengan diberikannya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk dapat melanjutkan catatan kinerja positif serta mencapai target bisnis perseroan di tahun-tahun berikutnya.

3.1.2 Profil Bank Tabungan Negara KCP Tambun

Nama : Bank BTN KCP Tambun

Alamat : Jl. Sultan Hasanudin No. 59, RT.2/RW.1, Tambun, Kec. Tambun
Sel-Bekasi, Jawa Barat 17510

Telepon : (021) 8824433

3.1.3 Visi dan Misi Bank BTN KCP Tambun

1. Visi Bank BTN

Terdepan dan terpercaya dalam memberikan fasilitasi di sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

2. Misi Bank BTN KCP Tambun

Dalam rangka untuk mewujudkan visinya, Bank BTN memiliki misi sebagai berikut:

- a. Berperan secara aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dalam segi penawaran ataupun dari segi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b. Memberikan layanan unggulan dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c. Meninggikan jiwa kompetitif melalui inovasi dalam pengembangan produk, jasa dan jaringan yang strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, *profesional*, dan memiliki banyak integritas tinggi.
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus terhadap peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Memperdulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

3.1.4 Budaya Kerja

Bank Tabungan Negara memiliki budaya kerja yang dikenal dengan sebutan “AKHLAK” atau kepanjangan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. Dengan maksud yaitu:

1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan masyarakat dengan memenuhi janji dan komitmen serta dapat bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.

2. Kompeten

Terus belajar dalam meningkatkan kompetensi diri, mengembangkan kapabilitas agar dapat membantu orang lain.

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan setiap orang apapun latar belakangnya.

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

5. Adaptif

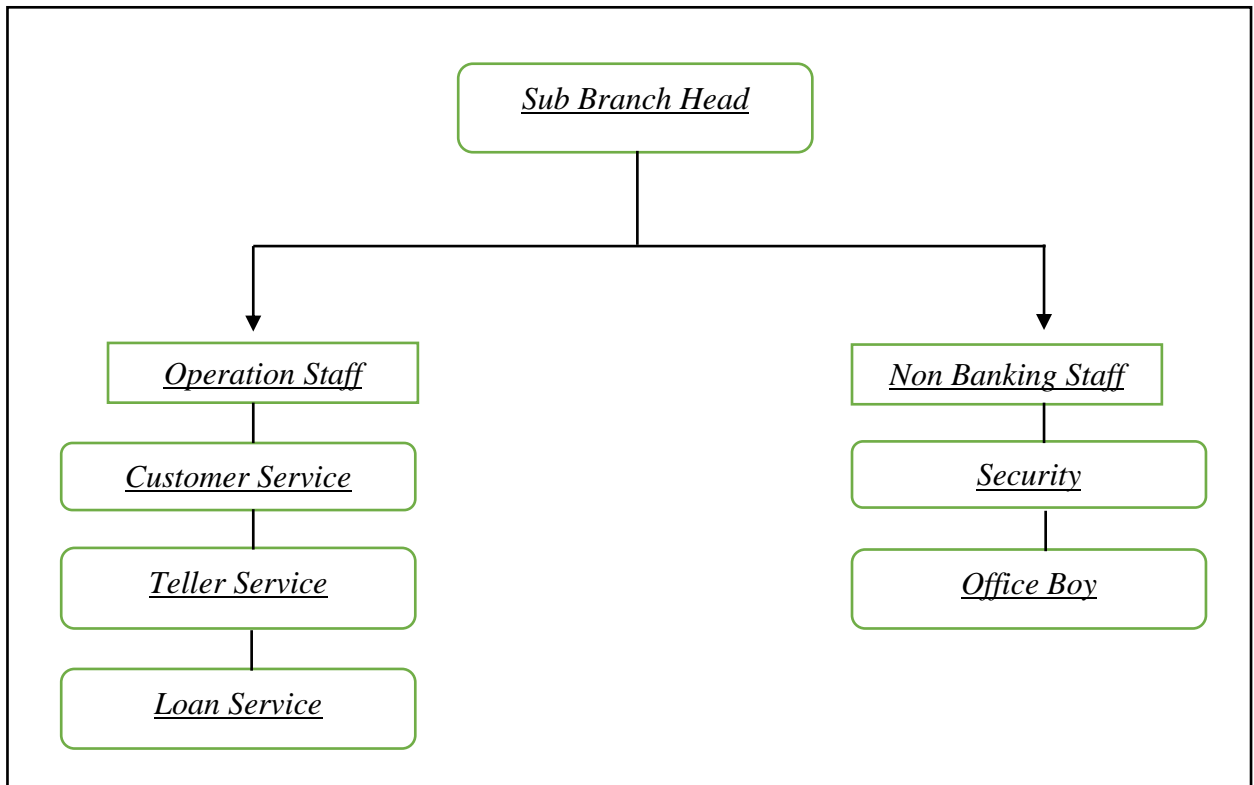
Terus berinovasi serta antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

6. Kolaboratif

Membangun suatu kerja sama yang sinergis.

3.1.5 Struktur Organisasi BTN KCP Tambun

Berikut ini merupakan gambar dari struktur organisasi pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tambun. Di pimpin oleh seorang *sub branch head*, yang membawahi bagian *operation staff* terdiri dari *customer service*, *teller service*, dan *loan service*. dan bagian *non banking staff* yang terdiri dari *security*, dan *office boy*.



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara KCP Tambun, 2021

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BTN KCP Tambun

Berdasarkan dari gambar diatas maka dapat dijelaskan *job desk* dari masing-masing unit adalah sebagai berikut:

1. *Sub Branch Head*

- a) Mengatur dan melaksanakan seluruh kewenangan pimpinan pusat di dalam kantor cabang pembantu.
- b) Bertanggung jawab kepada seluruh kegiatan kantor cabang pembantu yang meliputi kegiatan operasional agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.
- c) Merencanakan kegiatan pemasaran yang akan dilakukan untuk mencapai target yang sudah ditetapkan oleh kantor cabang.

- d) Mengusahakan pengembangan produk dana dan kredit.
- e) Mengotorisasi tabungan, deposito, giro, dan kredit serta seluruh produk yang telah diajukan oleh nasabah.

2. *Teller Service*

- a) Mengambil uang dari kasanah pada saat awal hari.
- b) Menerima transaksi penarikan dan transaksi setoran baik secara tunai maupun non-tunai, kemudian memposting ke dalam sistem penunjang yang ada di komputer bank.
- c) Bertanggung jawab atas kesesuaian jumlah kas yang ada pada sistem penunjang dengan kas yang ada di terminalnya.
- d) Menata bukti kas dan mencetak laporan-laporan transaksi pada akhir hari sesuai ketentuan untuk memastikan kebenaran transaksi yang telah dilakukan.
- e) Menaruh kembali kelebihan uang kas kedalam kasanah pada akhir hari.

3. *Loan Service*

- a) Membantu menjelaskan kebijakan khusus tentang kredit.
- b) Mengatur rencana kerja dan anggaran kredit.
- c) Menghubungkan sasaran kredit yang potensial di berbagai sektor.

4. *Customer Service*

- a) Memberikan pelayanan mengenai pembukaan rekening dan fasilitas lainnya yang berkaitan dengan produk pinjaman, simpanan,

investasi dan jasa bank lain sesuai dengan ketentuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

- b) Memelihara data nasabah untuk menjamin agar data nasabah akurat dan terkini serta memenuhi prinsip penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
- c) Menata berkas rekening simpanan dan register yang berkaitan dengan bidang tugas dalam rangka menjamin ketertiban administrasi sesuai ketentuan untuk keamanan kepentingan PT. Bank Tabungan Negara KCP Tambun.

3.1.6 Produk Pendanaan BTN KCP Tambun

Pada Bank Tabungan Negara terdapat banyak sekali produk pendanaan yang berfokuskan untuk mencari dana dari pihak ketiga. Produk pendanaan pada Bank Tabungan Negara KCP Tambun sendiri terdiri dari lima produk tabungan, dua produk deposito, dan satu produk giro. Produk pendanaan tersebut antara lain:

Tabel 3.1 Produk Pendanaan BTN KCP Tambun

No	Jenis Produk	Nama Produk	Definisi Produk
1.	Tabungan	- Tabungan BTN Batara	Tabungan dengan mata uang rupiah yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran ataupun

		<p>- Tabungan BTN Juara</p> <p>- Tabungan BTN Junior</p>	<p>pembelian melalui <i>channel</i> Bank BTN sebagai penunjang aktivitas keuangan keluarga. Transaksi penyetoran dapat dilakukan pada outlet Bank BTN dan Kantor Pos ataupun melalui <i>Cash Deposit Machine</i>.</p> <p>Tabungan untuk kalangan generasi muda dengan tujuan dapat membantu menanamkan kebiasaan menabung, serta menjadikan kegiatan menabung lebih mudah dan menyenangkan dengan adanya fasilitas bebas biaya administrasi bulanan, dan melakukan setoran awal sebesar Rp. 50.000.</p> <p>Tabungan yang ditujukan untuk si kecil agar menjadi pribadi yang pandai menabung dengan diberikan</p>
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Tabunganku - Tabungan BTN Investa 	<p>berbagai kemudahan serta keuntungan.</p> <p>Tabungan agar memaksimalkan transaksi baik untuk masa kini ataupun masa depan.</p> <p>Tabungan yang dikhususkan untuk nasabah melakukan investasi secara optimal dengan suku bunga yang kompetitif dan lebih fleksibel.</p>
2.	Deposito	<ul style="list-style-type: none"> - Deposito BTN Ritel - Deposito BTN Lembaga 	<p>Investasi berjangka dalam bentuk mata uang rupiah dengan suku bunga dan keuntungan yang tinggi, penarikan atau penyetoran hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai kesepakatan.</p> <p>Investasi berjangka dalam mata uang rupiah untuk perusahaan yang aman dan terpercaya pada jangka waktu tertentu dengan bunga yang</p>

			menarik dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.
3.	Giro	Giro BTN	Sarana penyimpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat hanya dengan menggunakan Cek/BG, atau BTN <i>Cash Management System</i> .

3.2 Data Khusus

3.2.1 Fitur dan Tata Cara Pembukaan Tabungan BTN Investa

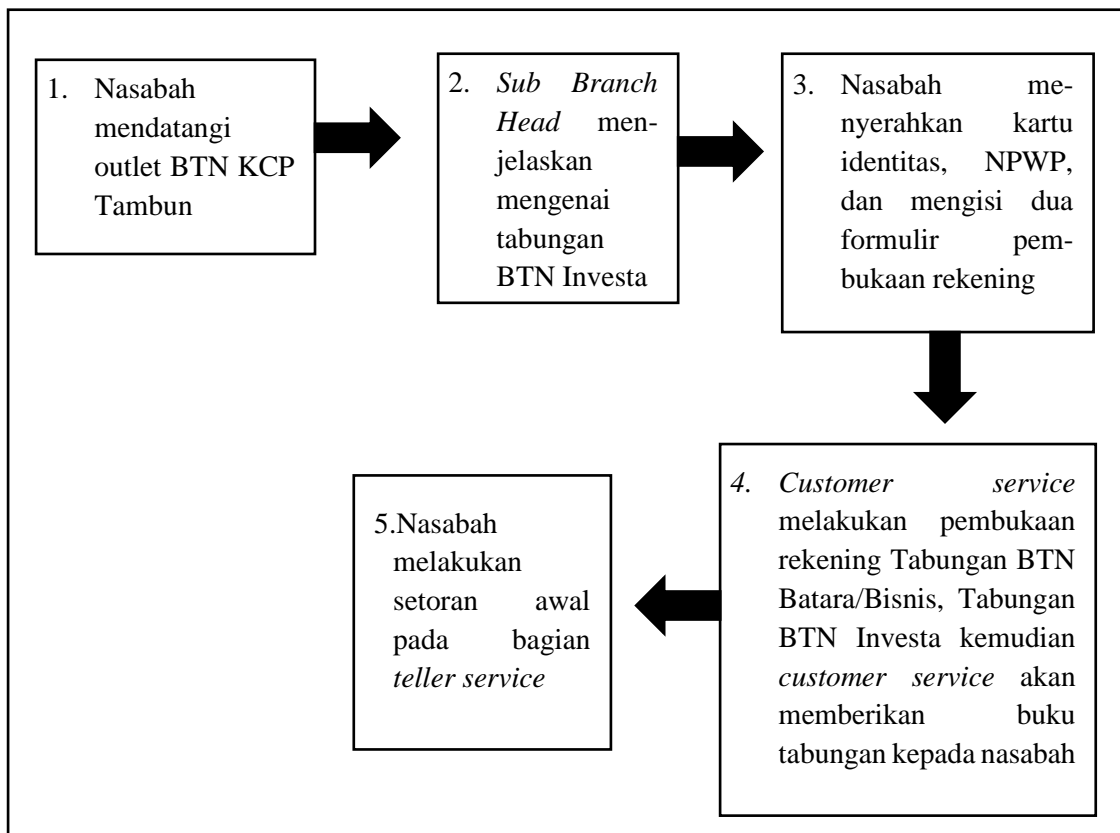
Tabungan BTN Investa merupakan salah satu produk pendanaan terbaru dari Bank Tabungan Negara yang menggunakan sistem bunga. Produk ini diciptakan untuk membantu nasabah yang ingin melakukan investasi dengan memperoleh bunga yang lebih tinggi. Tabungan BTN Investa ini memiliki pasar tertentu sebagai nasabahnya. Tabungan BTN Investa memiliki beberapa fitur yaitu sebagai berikut:

a. Fitur Tabungan BTN Investa

- a) Setoran awal rekening tabungan BTN Investa sebesar Rp. 5.000.000,-

- b) Saldo minimum yang mengendap pada rekening tabungan BTN Investa sebesar Rp. 100.000,-
 - c) Nasabah dikenakan biaya administrasi tabungan sebesar Rp. 25.000 untuk saldo dibawah 100 juta rupiah, sedangkan biaya administrasi sebesar Rp. 50.000 dikenakan untuk nasabah yang memiliki saldo diatas 100 juta rupiah.
 - d) Untuk biaya penutupan rekening tabungan BTN Investa sebesar Rp. 100.000,-
 - e) Mendapatkan fasilitas *e-channel* yaitu aplikasi *mobile banking* BTN untuk dapat melakukan pemeriksaan dan pemindahbukuan.
 - f) Suku bunga sampai dengan 5,25% yang dapat berubah sesuai ketentuan.
 - g) Dikenakan biaya untuk saldo dibawah minimum sebesar Rp. 5.000,-
 - h) Mempunyai tabungan BTN Batara sebagai rekening induk/utama untuk dapat memindahkan dana dari tabungan BTN Investa.
- b. Tata Cara Pembukaan Rekening Tabungan BTN Investa

Tata cara yang akan dilakukan nasabah ketika ingin melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Investa pada Bank BTN KCP Tambun ialah sebagai berikut:



Sumber: PT. Bank BTN KCP Tambun, 2021

Gambar 3. 2 Tata Cara Pembukaan Rekening Tabungan BTN Investa

Berikut penjelasan mengenai tata cara pembukaan rekening Tabungan BTN Investa pada Bank BTN KCP Tambun:

1. Nasabah mendapatkan *call* dari *sub branch head* yang melakukan penawaran produk Tabungan BTN Investa kemudian nasabah langsung mendatangi outlet BTN KCP Tambun.
2. Selanjutnya nasabah akan menemui *sub branch head* untuk memberikan penjelasan lebih lanjut terkait fitur, ketentuan serta keuntungan yang akan nasabah terima dari produk Tabungan BTN Investa.

3. Setelah mengetahui keunggulan dari produk tersebut, jika nasabah setuju untuk melakukan pembukaan rekening, maka nasabah dapat langsung mengisi dua formulir pembukaan rekening (satu formulir untuk rekening Tabungan BTN Batara sebagai rekening induk, satu formulir untuk rekening Tabungan BTN Investa) dan menyerahkan fotocopy kartu identitas: KTP/SIM serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. Selanjutnya *customer service* akan melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Batara/Bisnis sebagai rekening induk/utama, melakukan aktivasi kartu ATM, *mobile banking* dan Point Spekta, setelah itu melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Investa, selanjutnya *customer service* akan menyerahkan 2 buku tabungan (buku tabungan BTN Batara dan BTN Investa) serta 1 kartu ATM BTN Batara kepada nasabah.
5. Nasabah melakukan setoran awal di *teller service* sebesar Rp. 5.200.000 dengan rincian Rp. 5.000.000 untuk setoran awal Tabungan BTN Investa dan Rp. 200.000 untuk setoran awal Tabungan BTN Batara.

3.2.2 Strategi Pemasaran Produk Tabungan BTN Investa

Strategi pemasaran sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan atau lembaga salah satunya pada Bank Tabungan Negara agar dapat menghadapi persaingan pasar. Bagi Bank Tabungan Negara, strategi pemasaran sangat penting untuk memperkenalkan produk-produk bank kepada masyarakat luas.

Salah satu produk terbaru yang diperkenalkan oleh Bank Tabungan Negara adalah produk tabungan BTN Investa. Produk tabungan BTN Investa merupakan salah satu produk investasi Bank Tabungan Negara yang ditujukan untuk nasabah kalangan menengah keatas yang ingin melakukan investasi secara optimal.

Setiap melakukan kegiatan pemasaran, diperlukan bauran pemasaran atau *marketing mix*. Bank Tabungan Negara mempunyai beberapa strategi tertentu dalam melakukan kegiatan pemasaran ialah sebagai berikut:

1. Strategi *Product* (produk)

Produk adalah bagian terpenting yang perlu diperhatikan dalam strategi *marketing mix*. Karena strategi pemasaran yang lainnya tidak dapat terlaksana tanpa adanya produk. Bank BTN KCP Tambun mempunyai produk tabungan terbaru yang sesuai untuk nasabah menengah keatas yang ingin berinvestasi tanpa tercampur dengan uang lainnya, yaitu produk tabungan btn investa yang mana bank BTN KCP Tambun sendiri berhasil melakukan pembukaan rekening pada Tabungan BTN Investa sebanyak 6 rekening dalam kurun waktu kurang lebih 2 minggu.

2. Strategi *Price* (harga)

Harga juga merupakan aspek penting dalam kegiatan *marketing mix*. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena hal ini dapat menentukan laku tidaknya produk pada perbankan. Jika terdapat kesalahan dalam proses menentukan

harga dapat berakibat fatal terhadap produk yang akan ditawarkan. Bank harus menentukan harga dari produk tersebut dengan melakukan pertimbangan pada keuntungan yang akan diperoleh nasabah. Bank BTN KCP Tambun menentukan saldo awal sebesar Rp. 5.000.000 sesuai dengan keadaan dan kemampuan dari nasabah menengah keatas/target pasarnya dengan keuntungan suku bunga hingga 5.25%

3. Strategi *Place* (tempat)

Bank Tabungan Negara KCP Tambun memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu terletak di Jl. Sultan Hasanudin No.59, RT.2/RW.1, Tambun, Bekasi, Jawa Barat. Jalan ini merupakan jalan yang mudah ditempuh dengan kendaraan bermotor ataupun kendaraan-kendaraan lainnya karena lokasi ini berada tepat dipinggir jalan raya utama. Selain dari pemilihan lokasi yang tepat, Bank BTN KCP Tambun juga mendesain kantor yang akan menjadi tempat untuk melakukan transaksi secara langsung dengan nasabah. Bank mendesain kantor dengan konsep minimalis. Konsep minimalis dapat dilihat dari bentuk bangunan yang simpel. Desain ruangan yang simpel dapat membawa nuansa nyaman sehingga diharapkan nasabah dapat merasa nyaman dengan kondisi kantor seperti itu. Bank BTN KCP Tambun juga menyiapkan ruangan khusus untuk nasabah Tabungan BTN Investa dengan fasilitas dan akomodasi yang

memadai. Dengan disiapkannya ruangan khusus tersebut dapat membawa nuansa nyaman sehingga diharapkan nasabah dapat merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

4. Strategi *Promotion* (promosi)

Bank Tabungan Negara telah menciptakan sebuah produk, menetapkan suatu harga, serta mempunyai tempat yang strategis, artinya produk sudah siap untuk dipasarkan. Promosi merupakan bagian terakhir dari *marketing mix*. Kegiatan promosi merupakan hal yang tidak kalah pentingnya dengan ketiga kegiatan diatas baik produk, harga maupun tempat. Promosi juga merupakan kegiatan yang paling ampuh untuk menarik nasabah serta mempertahankan nasabah. Kegiatan promosi dapat dilakukan karena karyawan lainnya sudah terbiasa dalam memasarkan semua produk didalam kantor. Berikut adalah strategi promosi yang dilakukan Bank Tabungan Negara KCP Tambun dalam mempromosikan produk tabungan BTN Investa:

- a. *Sub Branch Head* menghubungi para developer yang telah bekerja sama dengan Bank BTN KCP Tambun untuk menawarkan produk Tabungan BTN Investa.
- b. Selain *sub branch head*, *customer service* juga melakukan *cross selling* pada produk Tabungan BTN Investa kepada nasabah dengan sikap yang baik dalam melayani serta memiliki pengetahuan yang cukup dari produk yang

ditawarkan sehingga dapat memberikan penjelasan yang baik kepada nasabah. Pelayanan yang memuaskan dapat menjadi promosi yang efektif bagi bank karena nasabah tersebut dapat menyampaikan kepada kerabat, teman atau keluarga mengenai pelayanan yang unggul terhadap bank, sehingga dapat membantu menaikkan citra bank.

- c. Memperkenalkan produk tabungan BTN Investa melalui spanduk yang terpasang pada bagian depan kantor Bank Tabungan Negara KCP Tambun dan menggunakan brosur yang sudah dibuat semenarik mungkin dengan memuat informasi yang singkat dan lengkap sehingga calon nasabah dapat mengetahui informasi produk tabungan BTN Investa. Brosur tersebut diletakan pada bagian yang sering dijangkau oleh nasabah seperti di meja formulir, meja *customer service*, dan meja *teller*.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibuat mengenai fitur dan strategi pemasaran produk tabungan BTN Investa di Bank Tabungan Negara KCP Tambun, maka dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Tabungan BTN Investa memiliki beberapa fitur diantaranya melakukan setoran awal sebesar Rp. 5.000.00,- dengan mendapatkan suku bunga hingga 5.25%, saldo minimum sebesar Rp. 100.000,- serta mendapatkan fasilitas *e-channel*. Tata cara pembukaan rekening tabungan BTN Investa pun mudah, nasabah hanya perlu mendatangi outlet BTN terdekat dengan membawa KTP/SIM, NPWP, dan mengisi formulir pembukaan rekening tabungan, setelah itu *customer service* akan langsung membukakan formulir pembukaan untuk Tabungan BTN Batara sebagai rekening induk dan Tabungan BTN Investa sebagai rekening untuk berinvestasi.
2. Strategi pemasaran yang dilaksanakan oleh Bank BTN KCP Tambun khususnya dalam pemasaran produk Tabungan BTN Investa dengan mengembangkan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari empat unsur yaitu strategi produk, strategi harga, strategi tempat, dan strategi promosi. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan produk dan menarik minat nasabah kalangan menengah keatas pada produk

Tabungan BTN Investa. Strategi pemasaran yang paling efektif dilakukan adalah strategi promosi karena Bank BTN KCP Tambun dalam memperkenalkan produk Tabungan BTN Investa melakukan beberapa hal seperti memperkenalkan produk secara langsung kepada developer melalui *sub branch head*, spanduk yang terpasang pada bagian depan kantor bank, serta meletakkan brosur tabungan ditempat yang sering dijangkau nasabah.

4.2 Saran

Berdasarkan isi pembahasan tersebut, maka ada beberapa hal yang bisa disarankan kepada Bank Tabungan Negara KCP Tambun agar menjadi bank yang lebih baik lagi untuk kedepannya. Saran yang diberikan antara lain:

1. Fitur dari produk Tabungan BTN Investa sudah bagus dan tata cara pembukaan rekeningnya pun cukup mudah. Diharapkan kedepannya bank BTN KCP Tambun dapat terus mempertahankan produk tersebut dengan cara melakukan riset dan development pada produk sejenis, melakukan kajian lebih lanjut mengenai fitur dari Tabungan BTN Investa, memberikan program undian agar nasabah sering menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi menggunakan Tabungan BTN Investa, dan terus memperbaharui data serta kebutuhan nasabah (*customer needs*).
2. Bank BTN KCP Tambun memiliki kendala dalam memasarkan produk Tabungan BTN Investa karena tidak adanya bagian *marketing* padahal jika dilihat dari lokasi bank yang berada di pinggir

jalan utama dapat mengoptimalkan jumlah nasabah yang akan membuka rekening Tabungan BTN Investa. Bank BTN KCP Tambun akan lebih optimal lagi dengan menambahkan bagian *marketing* minimal 1 orang agar bisa menjual produk serta maksimal.

Dengan adanya bagian *marketing* di BTN KCP Tambun maka strategi pemasaran dapat lebih ditingkatkan khususnya pada strategi promosi. Misalnya melakukan *door to door* dengan mendatangi developer.



DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Irawan. (2005). *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- David, F. (2004). *Manajemen Strategis: Konsep*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Hasibuan, Malayu S.P . (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. (2014). *Basic Marketing*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Cetakan ke-1*. Bandung: Alfabeta.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2004). *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Latumaerissa, J. R. (2014). *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rachmat. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Simorangkir, O. (2004). *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1: Brosur Tabungan BTN Investa

BUMN UNTUK INDONESIA

Bank **BTN**

ADA CUAN LEBIH TINGGI, YANG LAIN BOLEH IRI

Bunga Tabungan
TINGGI | **4,75%***

BTN Investa

Saat investasi lain berjalan tidak pasti, pilih tabungan yang memberi keuntungan lebih dan fleksibilitas tak terbatas

- SUKU BUNGA OPTIMAL**
Suku bunga lebih tinggi daripada tabungan biasa
- PENARIKAN DANA FLEKSIBEL**
Tabungan bisa ditarik kapan saja
- FASILITAS SWEEP ACCOUNT**
Pemindahan dana otomatis ke rekening lain

*Bunga bisa berubah sewaktu-waktu

1500-286 **AyoPunyaRumah** DenganBankTabungan

Bank BTN: @BankBTN, #BankBTN, www.bankbtn.co.id

Bank BTN adalah anggota lembaga pemantau dan pengawas LPS
Bank BTN memiliki izin Bank Umum Syariah dan Bank Umum

الجمعة، الأستد الأندوسية

Lampiran 2: Formulir Pembukaan Rekening Tabungan BTN Investa

Bank BTN
Sahabat Keluarga Indonesia

FORMULIR CIF & PEMBUKAAN REKENING NASABAH PERORANGAN
Account Opening & CIF Form (Individual)

*DISI CILEH BANK Filled by Bank

TANGGAL / Date : _____

CABANG / Branch : _____

NIP / Officer Code : _____

CIF : _____

NO. REKENING / Account Number : _____

JENIS NASABAH Customer Status

NASABAH BARU / New Customer

PENGKINIAN DATA / Updating

NASABAH EKSTINGSI / Existing Customer

PEMBUKAAN REK. BARU / Opening New Account

BERTINDAK UNTUK Account Status

DIRI SENDIRI / Own Account

PIHAK YANG DIWAKILI / Beneficial Owner

ATAS NAMA / On Behalf Of : _____

ALASAN MEMBUKA REKENING DI BANK BTN
Purpose of Opening Account @ Bank BTN

BUNGA / Interest

HADIAH / Gift

SYARAT KREDIT / Credit Terms

ATM / Automatic Teller Machine

LOKASI / Location

LAYANAN / Service

JENIS SETORAN UNTUK PEMBUKAAN REKENING
Type of Fund

TUNAI / Cash

PEMINDAHBUKUAN / Overbooking

TRANSFER / Transfer

LAINNYA / Others : _____

MAKSUD DAN TUJUAN BERHUBUNGAN DENGAN BANK
Purpose of Relationship with Bank

SIMPANAN / Saving

INVESTASI / Investment

PINJAMAN / Loan

LAINNYA / Other : _____

INFORMASI NASABAH Customer Information

DATA PRIBADI Customer Data

NAMA LENGKAP Full Name : _____
Sesuai Kartu Identitas / As Identity Cards

NAMA ALIAS Alias : _____

GELAR SEBELUM NAMA Title Before Name : _____

GELAR SESUDAH NAMA Title After Name : _____

TEMPAT LAHIR Place of Birth : _____

TANGGAL LAHIR Date of Birth : _____

NAMA GADIS/IBU KANDUNG Mother's Maiden Name : _____

JENIS KELAMIN Gender : LAKI-LAKI / Male PEREMPUAN / Female

KEWARGANEGARAAN Citizenship : WNI / Indonesian Citizen WNA, NEGARA / Foreign, Country

JENIS IDENTITAS UTAMA Main Identity Card Type : KTP / ID Card PASPOR&KITAS/KITAP / Passport & Temporary Resident Visa AKTA/KP/KM/NIK / Birth Certificate/Student Card/NIK

NOMOR IDENTITAS ID Card No. : _____

MASA BERLAKU IDENTITAS Expiration Date : Tgl. / Date [] [] [] [] Bln. / Month [] [] Thn. / Year [] [] [] []

AGAMA Religion : SEUMUR HIDUP / Unaffiliated ISLAM PROTESTAN KATHOLIK BUDHA HINDU KONG HU CHU PENGHAYAT KEPERCAYAAN

PENDIDIKAN Education : S3 S2 S1 D3 D2 D1 SD SMP SMA NON PENDIDIKAN

STATUS PERKAWINAN Marital Status : MENIKAH / Married DUDA/JANDA / Widower BELUM MENIKAH / Single

PERJANJIAN PISAH HARTA Prenuptial Agreement : YA / Yes TIDAK / No

JUMLAH TANGGUNGAN Number of Dependents : _____ ORANG / Person

JUMLAH ANAK Number of Children : _____ ORANG / Person

INFORMASI PEKERJAAN Occupation

PEKERJAAN SAAT INI Current Occupation

PEGAWAI PEMERINTAHAN / Gov't MILITER / Army

PEJABAT NEGARA / State / Local Gov't, Enterprise POLRI / Police

PELAJAR/MAHASISWA / Student PENGAJAR / Teacher

IBU RUMAH TANGGA / Housewife PENSIUNAN / Pensioner

WIRASWASTA / Entrepreneur ENGINEERING / Engineering

KONSULTAN ANALIS DOKTER / Doctor

HUKUM (pengacara, Notaris) / Law Firm (Lawyer, Notary) PEKERJA SENI (Artis, Musisi, Penulis dst) / Artist, Musician, Painter etc.

LAIN-LAIN / Other : _____

NAMA PERUSAHAAN Company Name : _____

BIDANG USAHA Nature of Business : _____

PANGKAT / JABATAN Title : _____

TANGGAL MULAI BEKERJA Employment Start Date : Tgl. / Date [] [] [] [] Bln. / Month [] [] Tahun / Year [] [] [] []

ALAMAT KANTOR Company Address : _____

KODE POS Postal Code : _____

NOMOR TELEPON KANTOR Office Phone No. : _____

EMAIL KANTOR Office Email : _____

INFORMASI FINANSIAL Financial Information

SUMBER DANA UTAMA (Main Source of Income)
 GAJI (Salary)
 HASIL USAHA (Business)
 INVESTASI (Investment)
 LAINNYA (Others)

PENGHASILAN PER BULAN (Income per Month) : Rp

PENGHASILAN PERTAHUN (Income per Year) : Rp

SUMBER DANA TAMBAHAN (Other Source of Income)
 GAJI (Salary)
 HASIL USAHA (Business)
 INVESTASI (Investment)
 LAINNYA (Others)

PENGHASILAN TAMBAHAN (Other Income) : Rp

PERKIRAAN TRANSAKSI 1 TAHUN (Normal Average Transaction Activity of One Year) Rp

VERIFIKASI FATCA - CRS* FATCA - CRS* Verification

- 1. LAHIR DI AMERIKA SERIKAT? (Were you born in the United States?)
2. WAJIB PAJAK AMERIKA SERIKAT? (Resident of United States?)
3. WAJIB PAJAK SELAIN DI INDONESIA? (Resident in a country other than Indonesia?)

INFORMASI BENEFICIAL OWNER BO Information

HUBUNGAN DENGAN PEMBERI DANA (Relationship with Funders)
NAMA LENGKAP (Full Name)
NAMA ALIAS (Alias)
TEMPAT LAHIR (Place of Birth)
TANGGAL LAHIR (Date of Birth)
JENIS KELAMIN (Gender)
STATUS PERKAHWINAN (Marital Status)
KEWARGANEGARAAN (Citizenship)
JENIS IDENTITAS UTAMA (Main Identity Card Type)
MASA BERLAKU IDENTITAS (Expiration Date)
ALAMAT SAAT INI (Current Address)
KODE POS (Post Code)

PIHAK YANG DAPAT DIHUBUNGI DALAM KEADAAN DARURAT Emergency Contact That Can be Contacted by Bank

NAMA LENGKAP (Full Name)
ALAMAT (Address)
KODE POS (Post Code)
TELEPON SELULAR (HP) (Mobile / Cell Phone)
HUBUNGAN DENGAN PEMOHON (Relationship with Customer)

VERIFIKASI PEP PEP Verification

APAKAH ANDA TERMASUK POLITICALLY EXPOSED PERSON? (Do you include Politically Exposed Person?)
*orang yang diberi kewenangan untuk melakukan fungsi penting (prominent function) oleh negara, seperti kepala negara atau pemerintahan, politisi senior, pejabat pemerintah senior, pejabat militer atau pejabat dibidang penegakan hukum, eksekutif senior pada perusahaan yang dimiliki oleh negara, pejabat penting dalam partai politik;

TELEPON RUMAH (Home Phone)
TELEPON SELULAR (HP) (Mobile / Cell Phone)
EMAIL
NPWP (Supervisor Registration Number)
NO. NPWP (UNTUK PAJAK) (Supervisor Registration Number)
PEKERJAAN SAAT INI (Current Occupation)
JABATAN (Position)
ALAMAT KANTOR (Company Address)
NOMOR TELEPON KANTOR (Office Phone No.)
EMAIL KANTOR (Office Email)
SUMBER DANA UTAMA (Source of Income)
PENGHASILAN PER BULAN (Income per Month)
PENGHASILAN PER TAHUN (Income per Year)
PERKIRAAN TRANSAKSI 1 TAHUN (Normal Average Transaction Activity of One Year)

PEMBUKAAN REKENING BARU new account opening

JENIS TABUNGAN Saving Account Type
 TABUNGAN BTN BATARA
 TABUNGAN BTN SIMPANAN PELAJAR
 TABUNGAN BTN PRIMA
 TABUNGAN BTN PAYROLL
 TABUNGAN BTN JUARA
 TABUNGAN BTN VALAS
 TABUNGAN BTN JUNIOR
 TABUNGANKU
 TABUNGAN BTN BATARA
 LAINNYA
 TABUNGAN BTN PENSIUNAN
MATA UANG (Currency Type)
JENIS GIRO Current Account
 GIRO BTN RUPIAH
 GIRO BTN VALAS
 LAINNYA
JENIS DEPOSITO Time Deposit
 DEPOSITO BTN RUPIAH
 DEPOSITO ON CALL RUPIAH
 DEPOSITO BTN VALAS
 DEPOSITO ON CALL VALAS
 LAINNYA
JENIS FASILITAS LAINNYA Others Facilities Type
 SAFE DEPOSIT BOX (SDB)
 PENGGANTIAN KARTU BTN
 PEMBUATAN KARTU BTN
 KARENA HILANG
 KARENA RUSAK
 KARTU BTN INSTAN
 KARTU BTN SUKA-SUKA
 LAINNYA
 KARTU KREDIT
KARTU BTN DENGAN NAMA

KHUSUS DEPOSITO / DEPOSITO ON CALL
JUMLAH NOMINAL (Amount) : Rp
TERBILANG (in Words)
MATA UANG (Currency Type) : RUPIAH USD LAINNYA
JANGKA WAKTU (Time Period) : 1 BULAN 2 BULAN 3 BULAN 6 BULAN 12 BULAN 24 BULAN
SUKU BUNGA (Rate) : % PA
PERPANJANGAN : OTOMATIS TIDAK OTOMATIS
CARA PEMBAYARAN BUNGA (Interest Payment Method)
 KAPITALISASI KE POKOK
 PEMINDAHBUKUAN KE REKENING BTN
 KLIRING KE :
REKENING TUJUAN PENCAIRAN DEPOSITO :

KHUSUS SERTIFIKAT DEPOSITO Certificate of Time Deposit table with columns DENOMINAL and LEMBAR

FASILITAS YANG DIINGINKAN *Desired facilities*

- MOBILE BANKING
- INTERNET BANKING
- LAINNYA

NOTIFIKASI (SMS & EMAIL)

KREDIT

- > Rp 50.000
- > Rp 100.000
- > Rp 500.000
- > Rp 1.000.000
- Rp

DEBIT

- > Rp 50.000
- > Rp 100.000
- > Rp 500.000
- > Rp 1.000.000
- Rp

- MOBILE TOKEN :
Token Mobile

- BERSEDIA MENERIMA PESAN PROMOSI DARI BANK MELALUI EMAIL/SMS
Agree to receive promotional bank by email/short message service

- 6. Berkaitan dengan pemenuhan NPWP saya menyatakan sebagai berikut :
Concerning Taxpayer Registration Number required for opening the account, currently:

- Saya telah melengkapi dokumen NPWP
I have completed the NPWP document
- Saya adalah Wajib Pajak namun hingga saat ini belum dapat menyerahkan NPWP kepada Bank. Dan berkomitmen menyerahkan kepada Bank setelah memiliki NPWP
I am a Taxpayer but until now I have not been able to submit NPWP to Bank. And commit to deliver to the Bank after having NPWP
- Berdasarkan peraturan, tidak diwajibkan memiliki NPWP
Have not necessarily be required to possess Taxpayer Registration Number

- 7. Telah menerima
Have received

- Buku Tabungan Nomor :
- Kartu BTN Nomor :
- Lainnya :

TANGGAL
Date

TANDATANGAN NASABAH
Customer's Signature

PENGUNAAN INFORMASI PRIBADI NASABAH
Disclosure of Customer's Personal Information

- Saya SETUJU/TIDAK SETUJU* untuk memberikan hak kepada Bank dalam memberikan dan atau menyebarkan data pribadi saya kepada perusahaan anak Bank dan perusahaan yang bekerjasama dengan Bank untuk tujuan komersial.
I agree / do not agree to authorize the Bank the right to share my information with affiliates in general/affiliated firms/business for commercial purposes.
- Saya telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian yang bekerjasama dengan Bank untuk tujuan komersial.
I've understood that the bank may share my information in order to commercial purposes with.
- Setiap dan segala informasi dan dokumen yang diberikan dalam Formulir Beneficial Owner (form BO) ini adalah benar, sesuai, akurat, serta berkekuatan hukum dan dengan ini informasi dan dokumen dari segala sumber.
All the information and data given in the Beneficial Owner Form are true, correct, accurate and legally binding and I/we further authorize the to verify any information.
- Apabila terdapat perubahan informasi atas perubahan data Pemilik Rekening (alamat kantor, nomor telepon fixed-line, nomor telepon seluler (handphone), alamat email), pihak lain yang dapat dihubungi (nama lengkap, hubungan, alamat, nomor telepon, nomor telepon seluler, kota dan data lain yang pernah diberikan pada Bank maka Pemilik Rekening menyampaikan pernyataan tertulis kepada Bank yang ditandatangani oleh Pemilik Rekening atau yang diunjuk melalui Surat Kuasa oleh Pemilik Rekening dan selanjutnya dilakukan perubahan data pada CIF Bank.
If there is any change of information on changes of Account Owner data (office address, fixed-line phone number, mobile phone number, email address, other contactable party (full name, relationship, address, phone number, mobile phone number, CV) and other data ever given to the Bank, the Account Holder shall deliver a written statement to the Bank signed by the General/Default Account Owner or designated by Power of Attorney by the General/Default Account Holder and subsequently amended the data at CIF Bank.
- Apabila atas perubahan data Pemilik Rekening pada poin 3 diatas tidak disampaikan secara dibebaskan dari segala tuntutan atas tidak adanya informasi terkait perubahan tersebut.
If there is a change in circumstances that affects the accuracy or completeness of the information, notice shall become the responsibility of account holder and Bank shall have the right to demand for information/clarification of the change.
- Sepenuhnya mengerti bahwa Bank dapat mengambil tindakan untuk menindak transaksi, membatalkan transaksi dan atau menutup hubungan usaha apabila Nasabah tidak mematuhi ketentuan Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) yang berlaku bagi Bank Umum.
This acknowledgment and confirm that the bank shall have the absolute discretion to limit transaction, cancel transaction and terminate business relationship if the ability of the document is not suitable with the provision of the anti money laundering and terrorist financing (APU/PPT).
- Bank setiap saat berhak atas pertimbangan sendiri menutup rekening tanpa perlu memberikan suatu alasan apapun, penutupan manis akan diberitahukan secara tertulis kepada Pemegang Rekening.
We understand that the bank has absolute discretion to accept or reject this application without assigning any reason for the same.

*CORETYANG TIDAK PERLU **Check out whether/does not apply*

LEMBAR TANDA TANGAN
Signature Form

Dengan ini saya menyatakan bahwa:
I hereby/we hereby state that:

- Data pribadi yang saya berikan dalam Formulir Data Nasabah ini adalah yang sebenarnya.
Data provided in the application form are accurate
- PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Selanjutnya disebut "Bank" telah memberikan informasi yang cukup mengenai karakteristik produk bank dan telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan produk termasuk manfaat, risiko dan biaya yang melekat pada produk tersebut serta Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening dan Ketentuan Pemeliharaan.
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk has provided an adequate description on the characteristics of the product used by me and I have read, understood and comprehended of consequences of usage of the relevant product include benefits, risk and costs attributed to the relevant product.
 Nasabah telah memahami dan mengerti Syarat dan Ketentuan Bank.
Customers Aware of Bank's Terms and Condition.
 Nasabah telah memahami dan mengerti Fasilitas Layanan Mobile Banking
Customers Aware of Mobile Banking Facilities.
 Nasabah telah memahami dan mengerti Fasilitas Layanan Internet Banking
Customers Aware of Internet Banking Facilities.
- Bank dapat melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang saya sampaikan dalam Formulir Data Nasabah ini.
Bank shall reserve the right to perform verification on accuracy of data declared by me.
- Khusus produk tabungan valas, deposito valas dan giro valas nasabah wajib melakukan konfirmasi transaksi penarikan dalam valuta asing minimal H-2 dari pelaksanaan transaksi dan Bank tidak berkewajiban untuk menyediakan valuta asing dalam bentuk tunai.
Specifically for foreign currency savings, foreign currency and foreign currency savings deposits, the customer must confirm the withdrawal of transaction in the H-2 currency at least from the execution of the transaction and the Bank is not obliged to provide foreign currency in cash.
- Memberikan kuasa kepada Bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh Nasabah sesuai dengan pasal 1813 Kitab Undang-undang Hukum Perdata untuk:
Provide authorization to the Bank that can not be unilaterally revoked by the Customer pursuant to section 1813 of the Civil Code for:
 - Mendebet rekening Nasabah dalam rangka pembayaran maupun beban yang timbul dari produk maupun konsekuensinya.
Debit the Customer's account in the name of payment or expense arising from the product or its consequences.
 - Melakukan pemblokiran rekening jika diindikasikan telah terjadi penyalahgunaan rekening dan atau oleh sebab-sebab lainnya.
Block account if indicated there has been an abuse of the account and/ or other cause.

DIISI OLEH BANK
Filled by Bank

CUSTOMER TYPE :

- A PERORANGAN PENDUDUK
Individual (Residential)
- B PERORANGAN NON PENDUDUK
Individual (Non-Residential)

CUSTOMER SUB TYPE :

- (LIHAT INFORMASI PEKERJAAN/BIDANG USAHA NASABAH)

KODE PAJAK
Tax Code

HUBUNGAN DENGAN PIHAK BANK :
Relationship with Bank

- TERKAIT DENGAN PIHAK BANK
Related with Bank
- TIDAK TERKAIT DENGAN PIHAK BANK
Unrelated with Bank

REKENING DI BANK LAIN
Account from another Bank

- TIDAK ADA
NOT Available
- ADA, DI BANK
Available, in Bank

KARTU KREDIT DI BANK LAIN
Card from another Bank

- TIDAK ADA
NOT Available
- ADA, DI BANK
Available, in Bank

KETERANGAN <i>Information</i>	DIPROSES <i>Processed By</i>	DIPERIKSA <i>Checked By</i>	DISETUJUI <i>Approved By</i>
KELENGKAPAN DATA <i>Completeness Data</i>	<input type="checkbox"/> Kartu Identitas <i>ID Card</i> <input type="checkbox"/> NPWP <i>Taxpayer Registration Number</i> <input type="checkbox"/> Mandatory Field <input type="checkbox"/> Dokumen lainnya <i>Others Document</i>	<input type="checkbox"/> Kartu Identitas <i>ID Card</i> <input type="checkbox"/> NPWP <i>Taxpayer Registration Number</i> <input type="checkbox"/> Mandatory Field <input type="checkbox"/> Dokumen lainnya <i>Others Document</i>	<input type="checkbox"/> Kartu Identitas <i>ID Card</i> <input type="checkbox"/> NPWP <i>Taxpayer Registration Number</i> <input type="checkbox"/> Mandatory Field <input type="checkbox"/> Dokumen lainnya <i>Others Document</i>
TANGGAL/JAM <i>Date</i>			
NAMA <i>Name</i>			
PARAF <i>Sign</i>			

Formulir sudah disesuaikan dengan POJK No. 12/POJK.01/2017 Tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan.

SYARAT DAN KETENTUAN PEMEGANG KARTU BTN

DEFINISI

1. Kartu BTN adalah kartu milik Bank yang diberikan kepada nasabah dan memiliki fungsi sebagai Kartu ATM dan/atau Kartu Debit.
2. Bank yaitu PT. Bank Tabungan Negara (Persero).
3. Pemegang Kartu BTN adalah nasabah perorangan/individu pemilik rekening simpanan yang telah memperoleh fasilitas Kartu BTN sesuai dengan persyaratan pemegang kartu BTN.
4. PIN (Personal Identification Number) adalah kombinasi angka yang berfungsi sebagai nomor identifikasi pribadi untuk dipergunakan pada saat bertransaksi yang dilakukan melalui Kartu BTN.
5. Merchant adalah suatu badan usaha perdagangan dan/atau jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan Kartu BTN.
6. Kartu Instan adalah Kartu BTN yang diberikan langsung atau segera kepada nasabah pada saat proses permohonan Kartu BTN, yang ditandai dengan hanya menampilkan nomor Kartu BTN pada sisi muka Kartu BTN.
7. Kantor Pelaksana adalah seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu Bank dan Kantor Cabang Syariah Bank yang memberikan layanan kegiatan pembayaran menggunakan Kartu BTN kepada nasabah.

PENERBITAN KARTU

1. Kartu BTN diberikan kepada setiap nasabah yang memiliki rekening simpanan sesuai persyaratan Pemegang Kartu BTN.
2. Permohonan penerbitan dan pengambilan Kartu BTN dilakukan oleh nasabah pemilik rekening simpanan dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.
3. Permohonan pengajuan Kartu BTN oleh nasabah (termasuk nasabah eBataraPos) dapat dilakukan melalui seluruh Kantor Pelaksana.
4. Data/dokumen yang disampaikan Pemegang Kartu BTN menjadi milik Bank sehingga tidak akan dikembalikan kepada Pemegang Kartu BTN.
5. Pemegang Kartu BTN memperoleh PIN yang wajib dirahasiakan dan tidak boleh diinformasikan kepada orang lain.
6. Pemegang Kartu BTN dikenakan biaya pengelolaan Kartu BTN yang cara pemberitahuannya akan ditentukan oleh Bank.

PERSYARATAN PEMEGANG KARTU BTN

1. Mengisi dan melengkapi formulir aplikasi Kartu BTN.
2. Menunjukkan bukti identitas dm asli yang masuk berlaku (KTP/SIM/KITAS) dan menyerahkan foto copy bukti identitas.
3. Memiliki minimal 1 (satu) rekening simpanan perorangan di Bank yang meliputi semua rekening produk Tabungan (dikecualikan: Tabungan Batara Prima dan Tabanas Batara) dan rekening Giro perorangan.
4. Kartu BTN diterbitkan untuk 1 (satu) nomor GIF (Customer Information File) dan menganut asas 1 (satu) Kartu BTN untuk satu atau beberapa rekening simpanan.
5. Kartu BTN dapat terhubung ke 1 (satu) rekening simpanan dan/ atau beberapa rekening simpanan di Bank sesuai ketentuan yang berlaku dan cara pemberitahuannya akan ditentukan kemudian oleh Bank.

PENGUNAAN KARTU

1. Kartu BTN adalah milik Bank dan karenanya harus dikembalikan apabila ada permintaan dari Bank.
2. Pemegang kartu wajib mencantumkan tanda tangan pada kolom tanda tangan yang tersedia di sisi belakang kartu. Khusus untuk pemegang Kartu Instan wajib menuliskan nama dan tanda tangan pada kolom tersebut
3. diterima, ditandatangani oleh Pemegang Kartu BTN dan/atau Pemegang Kartu BTN memakai/menggunakan Kartu BTN. Pemegang Kartu telah menyetujui ketentuan yang berlaku tentang Kartu BTN baik yang telah ada maupun perubahannya yang cara pemberitahuannya akan ditentukan kemudian oleh Bank.
4. Kartu BTN dan PIN tidak diperbolehkan dipindahtanggankan kepada orang lain dengan alasan apapun juga.
5. Penggunaan PIN dan/atau Kartu BTN yang tidak sah akibat kelalaian/kesalahan Pemegang Kartu menjadi tanggung jawab

Pemegang Kartu dan Bank dibebaskan dari segala tuntutan ganti rugi yang diderita Pemegang Kartu atau pihak manapun.

6. Catatan Bank mengenai data, informasi maupun semua transaksi yang diproses menggunakan Kartu BTN merupakan bukti yang mengikat baik di dalam maupun di luar Pengadilan.
7. Pembatalan transaksi di Merchant hanya dapat dilakukan atas persetujuan bersama antara Pemegang Kartu BTN dan Merchant. Atas pembatalan tersebut, Merchant akan memberikan bukti pembatalan untuk proses lebih lanjut oleh Bank.
8. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian dalam bentuk apapun atas transaksi pembelian barang dan atau jasa dengan menggunakan Kartu BTN. Pemegang Kartu BTN dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul akibat sengketa antara Pemegang Kartu BTN dengan Merchan.
9. Biaya atas penggunaan mesin ATM dan pembayaran pada mesin POS/EDC di Merchant yang bukan milik Bank dibebankan kepada Pemegang Kartu BTN, kecuali ditentukan lain oleh Bank.
10. Bank menetapkan batas maksimum untuk penarikan tunai dan transaksi pembayaran lainnya untuk keperluan pengamanan rekening Pemegang Kartu BTN.

KEHILANGAN KARTU

1. Pemegang kartu wajib segera memberitahukan kepada Bank atas Kartu BTN yang hilang/dicuri dan kemudian dilanjutkan dengan laporan tertulis kepada Bank yang dilengkapi dengan surat laporan kehilangan dari Kepolisian.
2. Pemegang Kartu BTN bertanggung jawab penuh atas setiap transaksi yang telah terjadi sebelum diterima laporan kehilangan oleh Bank.
3. Bank berhak untuk menutup Kartu BTN atau tidak menerbitkan Kartu pengganti atas pertimbangan Bank.

LAIN-LAIN

1. Bank berhak untuk memblokir Karu BTN bila pemegang kartu :
 - Menggunakan Kartu BTN secara tidak bertanggung jawab
 - Tidak memenuhi ketentuan dan syarat-syarat penggunaan Kartu BTN sebagaimana yang telah ditetapkan
 - Memberikan data palsu atau tidak benar dalam formulir aplikasi
2. Pemegang Kartu BTN Sepakat bahwa Bank atas kebijakannya sendiri berhak setiap saat untuk menambah, mengurangi atau mengubah ketentuan dan syarat yang berkaitan dengan Kartu BTN dan akan memberitahukan kepada Pemegang Kartu BTN menurut cara yang ditetapkan oleh Bank. Seluruh perubahan tersebut mengikat Pemegang Kartu BTN.
3. Pemegang Kartu BTN dan Bank sepakat mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata.
4. Untuk ketentuan ini, dan segala akibatnya, Bank dan Pemegang Kartu BTN memilih domisili hukum di kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri di tempat Kantor Bank berada tanpa mengurangi hak Bank untuk mengajukan tuntutan hukum terhadap Pemegang Kartu BTN di hadapan pengadilan-pengadilan di manapun juga sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
5. Bank dan Pemegang Kartu BTN berkewajiban memenuhi semua kewajiban yang belum diselesaikan pada saat penutupan Kartu BTN oleh Pemegang Kartu BTN atau karena pengakhiran sepihak oleh Bank atau sebab apapun juga.
6. Pemegang Kartu BTN sepakat untuk hal-hal yang belum diatur pada Syarat dan Ketentuan ini, maka yang berlaku adalah ketentuan-ketentuan umum di Bank yang cara pemberitahuannya akan ditentukan kemudian oleh Bank.

Setiap pertanyaan, keluhan, laporan mengenai kehilangan kartu dan segala informasi mengenai kartu BTN harap menghubungi **BTN Card Center (021) 500286**.

Lampiran 3: Desain Buku Tabungan BTN Investa

