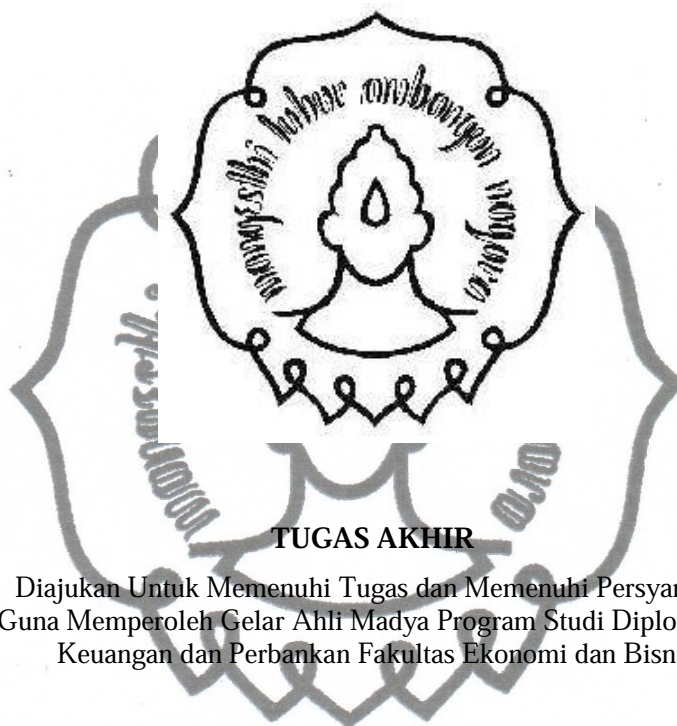


**MEKANISME PELAYANAN DALAM PENINGKATAN  
KREDIT PENSIUN SEJAHTERA  
KEPADA NASABAH BANK BTPN KCP KARANGANYAR  
PURNA BAKTI**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III  
Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :  
**MUHAMMAD FIRMAN FAHRUDIN**  
NIM : F3612057

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2015**

**ABSTRAK**  
**MEKANISME PELAYANAN DALAM PENINGKATAN**  
**KREDIT PENSIUN SEJAHTERA**  
**KEPADA NASABAH BANK BTPN KCP KARANGANYAR**  
**PURNA BAKTI**

MUHAMMAD FIRMAN FAHRUDIN  
F3612057

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan pemberian kredit yang ditawarkan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti. Produk bank yang ditawarkan yaitu produk kredit pensiun, kredit pra- pensiun dan kredit pegawai aktif yang masing - masing memiliki keunggulan dan fungsi yang berbeda - beda. Kredit pensiun sejahtera adalah bentuk kredit pensiun yang di khususkan untuk calon pensiun dan pensiunan, serta mengupas berbagai kendala yang dihadapi dalam kegiatan operasionalnya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian meliputi data primer dan sekunder. Data primer merupakan hasil wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan. Sedangkan data sekunder merupakan data hasil penggambaran secara umum perusahaan dan informasi yang bersumber dari website Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti.

Kesimpulan dalam penulisan penelitian ini adalah Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti dalam kegiatan operasionalnya memberikan pelayanan kredit pensiun sejahtera dengan ketentuan dan persyaratan yang cukup mudah. Akan tetapi terdapat kendala yang mempengaruhi dalam kelancaran pemberian kredit pensiun sejahtera.

Hasil menunjukkan bahwa dalam menghadapi berbagai kendala yang ada pada kredit pensiun sejahtera adalah dengan meningkatkan sosialisai kepada nasabah dan pembuatan lebih banyak blosur atau iklan. Selain itu pelayanan prima dari pegawai juga merupakan kunci penting dalam sosialisasi. Agar pelayanan prima dapat diberikan dengan lebih baik maka Bank BTPN KCP Purna Bakti dapat menambahkan petugas pada *CA (Credit Acceptance)* dan *Teller* atau front liner.

**Kata kunci : Kredit pensiun sejahtera, Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti.**

**ABSTRACT**  
**THE SERVICE MECHANISMS OF RETIREMENT CREDIT**  
**IMPROVEMENT TO THE CUSTOMERS**  
**IN BANK BPTN KCP KARANGANYAR PURNA BAKTI**

MUHAMMAD FIRMAN FAHRUDIN  
F3612057

The research objectives are known the credit services mechanism were offered by Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti. The banks products were offered includes of retirement credit, pre-retirement credit and active employees credit, who each have their advantages and different functions. Prosperous retirement credit (*Kredit Pensiun Sejahtera*) is a form of retirement credits was devoted to prospective pensions and pensioners, as well as examines the obstacles encountered in its operations.

The data sources were used in the study includes of the primary and secondary data. Primary data is the result of direct interviews with managers and employees. Secondary data is data from the general depiction of the company and information sourced from the website of Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti.

The research conclusions are Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti in the operational activity are provided prosperous retirement credit services with the provisions and requirements are quite easy and detailed. However, there are constraints that affect the smoothness lending prosperous retirement.

The results showed that the most constraints that there is prosperous retirement credit is with increase socialization to customer and manufacture blosur advertisement more. In addition to excellent service of the employees is also an important key in socialization. So that excellent service can be given with better then Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti can add employees on the *CA (Credit Acceptance)* dan *Teller* or front liner.

**Keywords: Prosperous Retirement Credit, Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti.**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas Akhir dengan Judul : "MEKANISME PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KREDIT PENSIUN SEJAHTERA KEPADA NASABAH BANK BTPN KCP KARANGANYAR PURNA BAKTI" telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan guna mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, April 2015

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

Dwi Prasetyani, SE, M.Si.

NIP : 197702172003122003

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul :

**MEKANISME PELAYANAN UTAMA DENGAN PEMBERIAN KREDIT  
PENSUM SELAJHTERA TERHADAP NASABAH BANK BTPN KCP  
KARANGANYAR PURNA BAKTI**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, April 2015

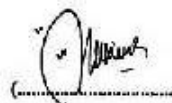
Tim Penguji Tugas Akhir

1. Dwi Prasetyani, SE., M.Si.  
NIP.197702172003122003



(.....)

2. Nurul Iatigomah, SE., M.Si.  
NIP.198006012005012021



(.....)

**SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR (TA)**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret :

Nama : Muhammad Firman Fahrudin  
NIM : F3612057  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Judul Tugas Akhir (TA) : Mekanisme Pelayanan Dalam Peningkatan Kredit Pensiun  
Sejahtera Kepada Nasabah Bank Btpn Kcp Karanganyar  
Purna Bakti

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir Yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijasah dan penjabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, April 2015

Mahasiswa



Muhammad Firman Fahrudin

NIM F3612057

## MOTTO

*Gantungkan cita - cita mu setinggi langit !*

*Bermimpilah setinggi langit*

*Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang - bintang.*

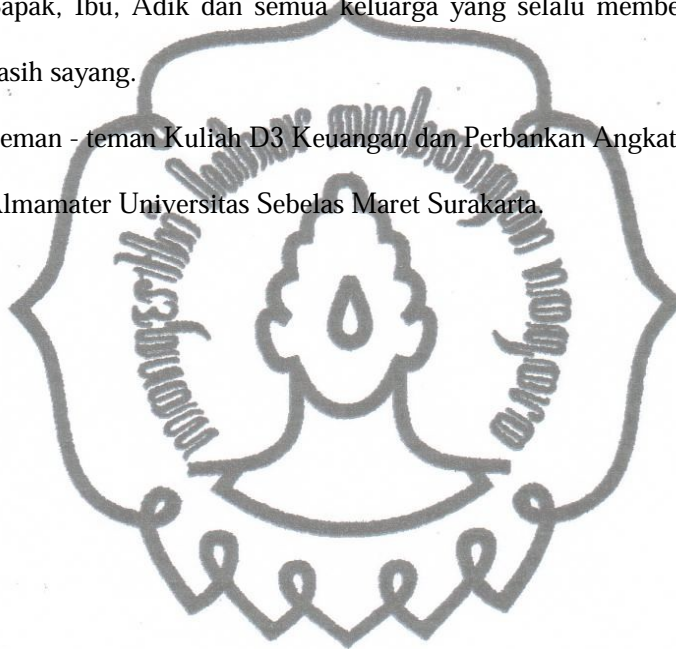
*Oleh : Ir. Soekarno*



## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis
2. Bapak, Ibu, Adik dan semua keluarga yang selalu memberikan doa dan kasih sayang.
3. Teman - teman Kuliah D3 Keuangan dan Perbankan Angkatan 2012.
4. Almamater Universitas Sebelas Maret Surakarta.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur tiada henti Penulis haturkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Mekanisme Pelayanan Dalam Peningkatan Kredit Pensiun Sejahtera Kepada Nasabah Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan. Dalam proses penyusunan laporan ini, Penulis baik secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan banyak petunjuk, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga Penulis dapat menyelesaikannya. Untuk hal tersebut, Penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dwi Prasetyani, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.
2. Ibu Nurul Istiqomah, SE, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan.
3. Bapak Dr.Wisnu Untoro, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Kresno Sarosa Pribadi, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

5. Bapak Yogi Pasca Pratama SE, M.E. selaku Pembimbing Akademik Program Studi D3 Keuangan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Segenap Dosen dan Staff pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah membekali Penulis berbagai ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat.
7. Bapak Wijiana selaku pimpinan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
8. Segenap karyawan/karyawati pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti selaku pendamping dan pembimbing kegiatan magang kerja.
9. Bapak dan Ibu beserta adik dan keponakan yang selalu memberikan dukungan dan do'a restunya sampai selesai penyusunan Tugas Akhir.
10. Teman – teman kelompok magang dan semua teman Keuangan dan Perbankan 2012 / 2013 yang telah memberikan masukan selama duduk di bangku kuliah.
11. Seluruh pihak telah membantu Penulis dalam memberikan pengarahan untuk kelancaran penulisan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Penulisan Tugas Akhir ini tentunya memiliki banyak kekurangan dan tentunya belum dapat memuaskan semua pihak khususnya Universitas Sebelas Maret, maka dari itu Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk Penulis jadikan referensi demi kebaikan bersama.

Semoga apa yang Penulis kerjakan dalam tugas akhir yang berjudul “Mekanisme Pelayanan dalam Peningkatan Kredit Pensiun Sejahtera Kepada Nasabah Bank BTPN KCP Karanganyar Purna Bakti” ini paling tidak dapat memberikan manfaat bagi pembaca, dan terlebih khususnya kepada Universitas Sebelas Maret Surakarta tempat Penulis mengabdikan diri sebagai mahasiswa.

Surakarta, April 2015

Penulis,

Muhammad Firman Fahrudin

NIM : F3612057

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
ABSTRAK.....	II
ABSTRACT.....	III
HALAMAN PERSETUJUAN.....	IV
HALAMAN PENGESAHAN.....	V
HALAMAN MOTTO.....	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVI

### **BAB.I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7

**BAB.II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pengertian Bank .....	10
B. Fungsi Bank.....	12
C. Jenis - jenis Bank.....	14
D. Bank dari Segi Kepemilikan.....	15
E. Pengertian Pensiun .....	18
F. Pengertian Dana Pensiun.....	18
G. Tujuan Program Pensiun .....	19
H. Jenis - jenis Pensiun .....	20
I. Pengertian Kredit.....	21
J. Fungsi Kredit.....	23
K. Jenis Kredit.....	24
L. Tujuan Kredit .....	25

**BAB.III PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah Bank BTPN .....	26
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	30
3. Nilai - nilai Perusahaan.....	30
4. Struktur Organisasi .....	31
5. Diskripsi Jabatan dan Fungsi Jabatan .....	32
6. Produk, Jasa, dan Layanan .....	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Mekanisme Pengajuan Kredit Pensiun Sejahtera Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti.....	48

2. Kendala dalam Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera..... 53

3. Solusi untuk Menghadapi Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera.... 54

**IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 56

B. Saran..... 57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Tingkat Bunga Kredit Bank BTPN..... 52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi Bank .....	13
Gambar 2.2 Unsur - unsur Kredit.....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BTPN.....	32
Gambar 3.2 Mekanisme Kredit.....	49





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    Formulir Pendaftaran Magang
- Lampiran 2    Surat Ijin Magang
- Lampiran 3    Laporan Kegiatan Magang
- Lampiran 4    Daftar Hadir Magang
- Lampiran 5    Formulir Penilaian Magang
- Lampiran 6    Ringkasan Informasi Produk
- Lampiran 7    Blosur Kredit Pensiun Sejahtera

