

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari pendahuluan sampai dengan pembahasan mengenai Pelaksanaan Simpanan Tabungan Britama di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Lamongan, maka penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan. Selain itu penulis juga mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang. Adapun kesimpulan dan saran tersebut adalah sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan di Bank Rakyat Indonesia mengenai proses pelaksanaan tabungan BritAma pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Lamongan maka dapat ditarik kesimpulan antara lain :

1. Tabungan BritAma adalah jenis simpanan atau tabungan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dan didukung dengan fasilitas e-banking serta *real time online*. Sasaran jenis tabungan ini adalah untuk semua kalangan yang mempunyai persyaratan untuk membuka rekening
2. Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan dengan berbagai cara yakni dengan setoran tunai, pemindahbukuan, transfer melalui bank lain atau dengan menggunakan warkat kliring
3. Perhitungan bunga tabungan dilakukan berdasarkan besarnya dana rata-rata selama satu periode

4. Manfaat dikeluarkannya produk tabungan BritAma untuk nasabah adalah Nasabah BRI dapat melakukan transaksi dengan mudah seperti pengambilan dana simpanan dengan menggunakan jaringan yang on-line, sedangkan untuk pihak bank sendiri adalah agar dapat menghadapi persaingan didalam dunia perbankan.
5. Faktor yang mempengaruhi perkembangan tabungan BritAma, antara lain sebagai berikut :
 - a. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu tempat untuk menyimpan dana
 - b. Pelayanan yang profesional yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia kepada nasabahnya
 - c. Lokasi Bank Rakyat Indonesia yang strategis dapat menjamin keamanan dan dijangkau oleh masyarakat
 - d. Tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh bank lebih menarik atau menguntungkan
 - e. Kemasan dan undian yang menarik
6. Di dalam pelaksanaan tabungan BritAma di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Lamongan, pihak bank mengalami berberapa hambatan-hambatan didalam pelaksanaan tabungan. Hambatan-hambatan tersebut adalah:
 - 1) Nasabah sering kali memiliki tandatangan yang berbeda dengan kartu identitas dirinya (KTP/SIM)

- 2) Dalam hal pengisian slip, baik slip penyetoran maupun penarikan sebagian nasabah masih banyak yang tidak mengerti
- 3) Pada saat penarikan ataupun penyetoran tabungan adanya sebagian nasabah yang tidak mau mengantri sehingga membuat nasabah lain merasa terganggu
- 4) Banyaknya nasabah yang sering melakukan tarikan tunai di ATM dan banyaknya keluhan bahwa ketika menarik dana ATM tidak mengeluarkan uang karena dana di ATM habis.

Untuk mengatasi hambatan yang timbul, bank mengambil alternatif agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Alternatif tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Customer Service* memberikan penjelasan kepada nasabah yang ingin membuka rekening BritAma agar mengisi aplikasi permohonan pembukaan rekening sesuai dengan kartu identitas (KTP/SIM)
2. Sebelum melakukan transaksi penarikan atau penyetoran pihak bank harus terlebih dahulu memeriksa apakah slip penarikan ataupun penyetoran tabungan sudah diisi dengan jelas dan benar
3. Petugas bank memberikan perhatian khusus terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, agar nasabah merasa dihargai dan dihormati dengan demikian maka transaksi antara bank dan nasabah akan menjadi lebih mudah.
4. Bank seharusnya memantau dana yang terisi di ATM dan menetapkan saldo limit yang ada di ATM sehingga ketika saldo limit Bank segera

mengisi ATM tersebut supaya tidak ada masalah ketika nasabah ingin menarik saldo di ATM.

5.2 **Saran**

Dari kesimpulan yang telah ditarik diatas, maka dapat disimpulkan saran kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Lamongan, antara lain :

- 1) Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Lamongan lebih meningkatkan sarana dan prasarana dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasa nyaman, tenang dan tertib dalam menunggu proses berlangsungnya transaksi yang akan dilakukan maupun sedang dilakukan oleh nasabah.
- 2) Untuk lebih ditingkatkan sosialisasi baik melalui media cetak maupun elektronik, yang nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai system dan produk BritAma agar nasabah tidak sampai salah mengisi aplikasi-aplikasi untuk pelaksanaan tabungan BritAma.

DAFTAR RUJUKAN

Ismail, Drs, MBA., AK. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Predana Media Group

Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

_____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

_____. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Supriyono, Maryanto. 2010. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Brosur Britama BRI

Buku Agenda BRI

Akses melalui internet :

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2015. Pengertian Pelaksanaan (Online). (<http://kbbi.web.id/>, diakses 26 Oktober 2015)

www.bri.co.id

Wawancara

Mia, Lusi. *Customer Service Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Lamongan*. 18 Desember 2015