

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hal tersebut diatas, maka dapat disimpulkan hasil pengamatan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Utama Surabaya sebagai berikut :

1. Dalam tujuan pengamatan yang pertama yaitu untuk mendeskripsikan ketentuan dalam pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya. Adapun ketentuan tersebut adalah :

Pensiunan (termasuk janda/duda dengan usia minimal 25 tahun) yang menerima manfaat uang pensiun bulanan yang diberikan oleh pemerintah/BUMN/BUMD/Swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai lembaga negara atas pegawai Badan Usaha Milik Negara/Daerah atau Swasta yang ≤ 6 (enam) bulan menjelang pensiun.

2. Dalam tujuan pengamatan yang kedua yaitu untuk mendeskripsikan prosedur pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada nasabahnya. Adapun prosedur tersebut adalah nasabah mendatangi *Teller* BTPN dengan syarat membawa buku tabungan dan Kartu Identitas Pensiun (KARIP), nasabah menerima dana pensiun dari *Teller* BTPN dengan mengisi slip penarikan tabungan, nasabah menuju *teller* dengan sistem antri, *Teller*

memeriksa kelengkapan pengisian slip penarikan tabungan dan melakukan validasi komputer pada slip penarikan tersebut, mencetak buku tabungan, *Teller* melakukan proses pembayaran dengan menerima, memeriksa dan mencocokkan buku tabungan uang pensiun dan KARIP (Kartu Identitas Pensiun) dari nasabah pensiun.

3. Dalam tujuan pengamatan yang ketiga yaitu untuk mendeskripsikan prosedur pembayaran dana pensiun apabila nasabah pindah ke luar kota. Adapun prosedur tersebut adalah nasabah dapat mengambil dana pensiun melalui ATM (*Authomatic Teller Machine*) BTPN di tempat nasabah berdomisili, pengambilan dana pensiun dapat diambil menggunakan kartu E-KARIP, kartu ini khusus untuk nasabah pensiunan BTPN.
4. Dalam tujuan pengamatan yang keempat yaitu untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan yang pernah terjadi beserta solusinya dalam kaitannya dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN).
 1. Adapun hambatan-hambatan yang berkaitan dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) adalah setiap awal bulan per-tanggal 1 hari efektif, nasabah tidak ingin menunggu antrian yang terlalu lama dan terdapat nasabah yang marah karena menunggu antrian yang terlalu lama, pada waktu penarikan dana pensiun terdapat nasabah yang lupa membawa fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan Karip (Kartu Identitas Pensiun).

2. Adapun solusi untuk menyelesaikan hambatan-hambatan yang pernah terjadi dalam kaitannya dengan pembayaran dana pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) adalah nasabah dimohon untuk sabar dan bank BTPN juga menyediakan fasilitas televisi sebagai hiburan, nasabah disuruh kembali lagi pada hari berikutnya apabila lupa membawa fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan Karip (Kartu Identitas Pensiun) setiap akan melakukan penarikan dana pensiun.

5.2 Saran

Dari beberapa hal-hal tersebut diatas, maka dapat disarankan antara lain :

1. Membuka *counter teller* baru agar dapat mengurangi antrian nasabah pensiunan.
2. Menyediakan mesin fotokopi didalam ruangan kantor agar memudahkan nasabah dalam penarikan dana pensiun.

DAFTAR RUJUKAN

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), (2007). *Standar Akuntansi Keuangan (SAK), PSAK Nomor 18*. Jakarta: Salemba Empat

Kasmir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan, Edisi 1-8*. Jakarta: Rajawali Pers.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998*. Jakarta.

[Www.btpn.com/segmen-usaha](http://www.btpn.com/segmen-usaha). diakses tanggal 29 Oktober 2015.