BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian penelitian yang telah dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya sebagai tempat peneliti melakukan pengamatan baik dalam bentuk wawancara dan beberapa data yang digunakan pada penyusunan Tugas Akhir ini serta setelah dilakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, ternyata bank BRI memiliki salah saatu produk yang unggul, produk tersebut adalah Tabungan BritAma Junio. Tabungan BritAma Junio merupakan Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan hidup menabung, maka melalui produk inilah peneliti ingin melakukan pengamatan tentang prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, dilihat dari persaingan dengan bank lain yang meluncurkan produk tabungan serupa. Dengan adanya persaingan tersebut maka dibutuhkan strategi pelayanan yang baik dalam pelayanan produk tersebut dikalangan masyarakat.

Pada tanggal 22 Desember 2015 peneliti berhasil melakukan penelitian melalui metode wawancara dan pengumpulan data dengan *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya untuk menanyakan beberapa hal yang masuk dalam rumusan masalah tugas akhir ini

sehingga tujuan dari peneliti untuk mengetahui dan memahami penerapan prosedur pelayanan produk tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya dapat terpenuhi, maka berdasarkan uraian pada Bab IV maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan pembukaan Tabungan Btritama Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, prosedur pembukaannya diantaranya adalah Dapat dibuka nasabah di bawah usia 17 tahun dapat juga dibuka oleh nasabah berusia lebih dari 17 tahun dengan ketentuan yang berlaku, Nasabah atau orang tua wali datang ke bank untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening tabungan BritAma Junio, pembukaan rekening tabungan untuk nasabah usia diatas 17 tahun menyertakan Kartu Identitas atau KTP, Mengisi slip setoran dan selanjutnya akan diproses oleh pihak bank mulai dari *customer service*, *supervisor* dan selanjutnya *teller*.
2. Prosedur pelayanan penyetoran Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai, pelayanan secara tunai adalah dengan Nasabah datang ke bank, Nasabah mengisi slip setoran yang ada di bank dan menandatanganinya, Setelah mengisi slip setoran nasabah datang ke *teller* dan menyerahkan slip setoran beserta uang tunai untuk di debet ke dalam Tabungan BritAma Junio, *Teller* memproses transaksi pendebetan tabungan dan menyerahkan slip tanda bukti setor kepada nasabah. Sedangkan penyetoran *non* tunai

dapat dilakukan melalui mesin setor tunai yang ada di kantor cabang atau melalui *transfer*, maupun kliring. Penyetoran non tunai melalui transfer dapat dilakukan di ATM dan dapat menghemat waktu, selain itu setor tunai melalui ATM juga lebih *efisien* dan cepat pemrosesannya.

3. Prosedur perhitungan bunga Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, prosedur perhitungan bunga dilakuka dengan metode saldo harian. Bunga akan dibayarkan setian tanggal 20 dengan ketetuan saldo terakhir pada tanggal 20. Suku bunga tabungan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan dahulu pada nasabah penabung. Saldo dibawah Rp 7.500.000 tidak dikenakan pajak, sedangkan saldo diatas atau sama dengan Rp 7.500.000 dikenakan pajak sebesar 20%.
4. Prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penarikan Tabungan melalui *teller* dan penarikan tabungan melalui ATM. Penarikan Tabungan BritAma Junio melalui *teller* dengan Nasabah datang ke bank untuk mengisi slip penarikan Tabungan Brtaima Junio, Nasabah mengisi slip penarikan dan menandatangi slip penarikan, Slip penarikan Tabungan yang telah diisi kemudian di berikan ke bagian *teller*, Nasabah menunggu dan menerima uang tunai dari *teller* dan bukti slip penarikan. Sedangkan penarikan Tabungan BritAma Junio melalui mesin ATM

sangatlah mudah yaitu dengan Nasabah datang ke mesin ATM BRI yang ada, Masukan kartu ATM dan *password* ATM, Pilih nominal yang akan ditarik tekan oke, Tunggu uang keluar dari mesin ATM dan jagan lupa tunggu kartu ATM keluar dan selesai. Transaksi melalui mesin ATM ini tergolong lebih *efisien* waktu karena nasabah tidak perlu antri di *teller*. Dan kelemahannya adalah nominal transaksi pada mesin ATM dibatasi.

5. Prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya, prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio adalah Nasabah pemilik Tabungan BritAma Junio datang ke Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya tempat nasabah membuka Tabungan, Nasabah memberikan alasan penutupan rekening Tabungan BritAma Junio kepada *customer service*, Nasabah diminta untuk mengisi formulir surat permohonan penutupan rekening tabungan dan menandatangani surat permohonan tersebut, *Customer service* menyampaikan pada *supervisor* selanjutnya diproses di bagian *teller*, Nominal Tabungan yang masih tersisa diberikan secar tunai kepada nasabah oleh bagian *teller*, *Supervisor* melakukan penonaktifan rekening Tabungan nasabah yang telah ditutup.

6. Terdapat hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam rangka pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya dan bagaimana penyelesaian atau solusi dari hambatan-hambatan tersebut. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya, pertama nasabah tidak membawa akte atau KK saat

mengajukan permohonan pembukaan rekening Tabungan BritAma Junio dilihat bahwa akte dan KK merupakan unsur penting dalam pembukaan Tabungan BritAma Junio, kedua Nasabah tidak sabar, nasabah tidak sabar biasanya diakarenakan antrian yang terlalu panjang pada meja *customer service* maupun pada bagian pelayanan *teller*, saat itu nasabah harus sabar menunggu giliran, ketiga sistem sering *Offline*, dikarenakan adanya pembaharuan satelit Bank Rakyat Inodonesia mengakibatkan sistem pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya sering mengalami *offline* dan menghambat pelayanan pada nasabah, karena transaksi nasabah tidak dapat diproses.

Sehingga dari beberapa hambatan ini yang sedikit mengakibatkan pelayanan Tabungan BritAma Junio tidak berjalan dengan lancar, namun pihak bank telah melakukan upaya penyelesaian dari hambatan-hambatan yang terjadi yang telah dibahas di bab sebelumnya.

5.2 Saran

Meskipun persaingan antar bank dalam pemberian pelayanan yang memuaskan pada nasabah terus terjadi. Setelah melakukan penelitian dan pengambilan data peneliti melihat bahwa pemberian pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh berjalan sangat baik. Peneliti hanya memiliki sedikit saran yang diharapkan dapat membantu pihak bank terkait dengan hambatan-hambatan yang dihadapi bank untuk kemajuan dan perkembangan pelayanan nasabah, khususnya pelayanan Tabungan BritAma Junio. Saran dari peneliti diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Yaitu untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan pelayanan *service excellent* kepada nasabah Tabungan BritAma Junio.
2. Kedua, Bank Rakyat Indonesia KCP Kalibutuh memberikan info lebih awal kepada nasabah dengan adanya pembaharuan satelit baru guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Dengan sedikit saran yang di sampaikan semoga dapat memberikan masukan dalam penyelesain hambatan-hambatan yang selama ini menjadi kendala dalam permasalahan pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutuh Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

Bank Rakyat Indonesia. (Online). (http://www.bri.co.id/articles/9, diakses 30 Juli 2015)

Kasmir. 2012. Manajemen Perbankan. Edisi Revisi. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Qieqie, Rizky. 2014. Pengertian Dan Definisi Prosedur. (Online).(http://qieqierizky.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-dan-definisi-dari-prosedur.hml?m=1 , diakses 26 Oktober 2015)