

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan dari hasil penelitian di bank BRI Cabang Kusuma Bangsa.

Kesimpulan yang didapat adalah :

1. Calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan di bank BRI cabang Kusuma Bangsa, dapat datang ke bagian CS untuk menanyakan syarat-syarat prosedur pembukaan rekening tabungan dengan mengisi formulir CIF (Customer Information File), permohonan pembukaan rekening, contoh specimen tanda tangan, kemudian mengisi data diri seperti KTP/SIM/Paspor calon nasabah.
2. Penyetoran tunai dapat dilakukan di bagian teller di bank pusat maupun cabang-cabang Bank BRI dengan mengisi slip setoran, dan menyerahkan sejumlah uang tunai dan buku tabungan.
3. Perhitungan bunga yang diterapkan di Bank BRI adalah bunga progressive (semakin besar tabungan yang dimiliki oleh Nasabah semakin besar pula bunga yang didapatkan).

4. Sedangkan untuk penutupannya nasabah datang ke bank BRI menyampaikan maksud untuk menutup rekening tabungan pada CS, lalu CS memberikan permohonan multy (penutupan rekening), slip debit kredit, slip tarikan tabungan, dan meminta buku tabungan yang akan ditutup, kemudian nasabah melakukan tunai kepada teller, CS memberikan slip debit kepada teller dan teller menyerahkan buku tabungan kepada CS, dan CS melakukan penutupan rekening, juga dikenakan biaya terhadap penutupan rekening sebesar Rp 50.000
5. Dalam Pelaksanaan tabungan simpedes bank BRI pihak bank memiliki hambatan – hambatan antara lain :
  - a. Masih adanya nasabah yang tidak mengerti tata cara penulisan baik pada slip penyetoran maupun slip penarikan
  - b. Kesalahan mekanis mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), seperti uang sudah masuk di mesin CDM tetapi tidak masuk ke rekening nasabah tersebut
6. Untuk mengatasi hambatan yang timbul, bank mengambil alternatif agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Alternatif tersebut adalah sebagai berikut :
  - a. Apabila ada nasabah yang merasa kebingungan dan menanyakan bagaimana proses pengisian slip atau petugas bank melihat ada nasabah yang sepertinya keliatan kesulitan dalam mengisi, maka

petugas bank wajib untuk memberikan pengarahan dalam pengisian slip.

- b. Nasabah dapat ke bagian *Customer Service* untuk mengisi formulir pengaduan nasabah dan menunggu prosesnya, eksekusinya 1x24 jam jika transaksi tersebut valid

## 5.2 Saran

Berdasarkan persoalan – persoalan yang telah dikemukakan diatas maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat.

Saran – saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Petugas bank harus memberikan penjelasan mengenai pengisian slip kepada nasabah yang kurang paham.
2. Perawatan berkala dan pemeliharaan jaringan internet (*networking*) mesin CDM lebih ditingkatkan agar dapat mengurangi resiko mesin mengalami eror saat digunakan yang berakibat nasabah tidak nyaman dan berkurangnya kepuasan terhadap layanan sehingga akan berpengaruh pada resiko reputasi bank.



## DAFTAR RUJUKAN

Ismail .2010..*Manajemen Perbankan*.Jakarta : Kencana

Bastian, Indra Suhasdjono.2006.*Akuntansi Perbankan*.Jakarta : Salemba empat

Instruktur Laboratorium Bank.2013.*Modul Klasikal Laboratorium Operasional  
Bank*.Surabaya: STIE Perbanas Surabaya

Kasmir.2008 *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Rajagrafindo  
Persada