

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

*Bank* merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, deposito, dan giro serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat – syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro atau dipersamakan dengan itu. **Selain itu, manfaat dari tabungan sendiri yaitu lebih aman dan fleksibel jika dibandingkan dengan membawa uang tunai serta bisa diambil setiap saat dan tabungan akan mendapatkan bunga tabungan dari bank. Salah satu produk tabungan yang dimiliki oleh bank BTN adalah produk tabungan BTN *Junior*.**

**Tabungan BTN *Junior*** adalah Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak-anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung s.d usia 12 Tahun. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama untuk anak-anak maka Bank BTN Surabaya mengembangkan produk tabungan yang di peruntukan untuk anak – anak yang belum berpenghasilan sehingga biaya administrasi bulanan yang ditiadakan. Oleh

karena itu peran Customer Service sebagai perantara dalam melayani nasabah pada produk tabungan tersebut sangat berperan penting.

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah karena *Customer Service* merupakan pintu gerbang utama sebuah bank.

Sesuai dengan tujuan penelitian, penulis sudah memahami tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan *customer service* terhadap produk tabungan BTN Junior pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya dan telah menjawab tujuan dari bab I dan pembahasan di bab IV maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya yaitu customer service harus dapat memberikan pelayanan kepada nasabah berupa memperkenalkan maupun menawarkan produk tersebut kepada nasabah, Apabila terjadi persetujuan atau kesepakatan antara nasabah dengan *customer service*, maka kewajiban *customer service* adalah memberikan dan memproses data layanan pembukaan, penyetoran, penarikan, dan penutupan produk tabungan BTN *Junior* yang dimiliki oleh Bank BTN KCP Jemursari Surabaya serta memberikan fasilitas yang ada pada produk tabungan tersebut

*Customer Service* ditugaskan untuk menjual dan mempromosikan produk BTN Junior ke berbagai sekolah, sehingga selain melakukan pelayanan

didalam bank (intern) *Customer Service* juga melakukan pelayanan diluar bank (ekstern). Sehingga tujuan bank melakukan hal ini dapat tercapai yaitu agar produk tabungan BTN *Junior* dikenal oleh nasabah (orang tua) dan juga dikenal dikalangan para anak anak serta murid itu sendiri dan juga sebagai pembelajaran agar mereka terlatih untuk belajar menabung sejak dini.

b. Manfaat dan Fasilitas Produk Tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya

Salah satu produk simpanan yang dimiliki oleh Bank BTN KCP Jemursari Surabaya adalah tabungan BTN *Junior*, adapun manfaat dan fasilitas yang dimiliki produk ini yaitu :

Manfaat dan fasilitas meliputi :

1. Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan diseluruh loket bank BTN serta kantor pos yang telah online khusus penyetoran
2. Tidak dikenakan biaya administrasi/bebas biaya administrasi bulanan
3. Program kolektif berupa reward kolektor per rekening baru dan setiap penabungan kolektif lanjutan

c. Informasi Persyaratan Pembukaan Produk Tabungan BTN *Junior* oleh Customer Service

1. Penabung adalah perorangan dan WNI
2. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening
3. Melampirkan fotocopy kartu identitas (orang tua / wali )  
KTP/SIM/Paspor yang berlaku sebagai beneficiary owner

4. Fotocopy akta kelahiran calon nasabah anak atau kartu keluarga calon nasabah yang berlaku
  5. Setoran awal minimal Rp 20.000 dan saldo minimal Rp 10.000
  6. Penyetoran selanjutnya minimal Rp 10.000
  7. Usia maksimal pada saat pembukaan rekening 12 tahun
  8. Jenis Mata uang IDR (Rupiah)
  9. Fee marketing (kolektor) Rp 5.000/rekening
- d. Prosedur Pembukaan, Penyetoran, Penarikan dan Penutupan Produk Tabungan BTN *Junior*

Pembukaan :

Calon nasabah datang langsung ke Bank BTN KCP Jemursari Surabaya. Setelah terjadi kesepakatan nasabah menerima CIF dan mengisi CIF tersebut jika selesai diserahkan kembali kepada customer service. Lalu Customer service melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas pembukaan rekening tabungan, serta validasi spicemen tanda tangan pada formulir dan identitas pada buku tabungan. Lalu dilakukan penginputan/otorisasi identitas calon nasabah sesuai dengan data. Setelah itu, nasabah memperoleh nomor rekening. Setelah menerima buku tabungan yang sudah ditandatangani, nasabah mengisi slip setoran rangkap dua kemudian menyerahkan buku tabungan slip setoran tersebut beserta uang setoran awal kepada teller.

Penyetoran :

Nasabah datang ke kantor cabang , kantor cabang pembantu atau juga ke kantor kas .Nasabah mengambil dan mengisi slip penyetoran. Kemudian nasabah menyerahkan slip penyetoran , uang dan juga buku tabungan kepada teller. Teller akan menginput slip setoran dan mencetak buku tabungan. Lembar pertama slip setoran dijadikan teller sebagai arsip sedangkan lembar kedua kan diberikan nasabah. Nasabah akan menerima slip penyetoran dan buku tabungan.

Penarikan :

Nasabah datang ke kantor cabang, kantor cabang pembantu atau juga ke kantor kas. Nasabah mengambil dan mengisi slip penarikan. Kemudian nasabah menyerahkan slip penarikan dan juga buku tabungan kepada teller. Teller menginput slip setoran dan mencetak buku tabungan. Lembar pertama slip setoran dijadikan teller sebagai arsip sedangkan lembar kedua diberikan ke nasabah. Nasabah akan menerima slip penarikan , uang dan juga buku tabungan yang sudah dicetak.

Penutupan :

Nasabah datang ke Bank pada saat pembukaan rekening tabungan. Lalu nasabah mengambil dan mengisi slip penarikan dan juga memberitahukan kepada CS bahwa ingin melakukan penutupan rekening. CS akan memverifikasikan data dan menyetempel buku tabungan tanda tidak berlaku. Lalu nasabah ke bagian teller dan teller akan menginput slip setoran dan mencetak buku tabungan, lembar pertama slip setoran akan dijadikan teller sebagai arsip sedangkan lembar kedua slip setoran

diberikan ke nasabah Nasabah akan menerima slip penyetoran dan juga sejumlah uang setelah dilakukan pemotongan biaya administrasi.

- e. Kendala yang dihadapi seorang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan *BTN Junior*
  1. Rendahnya minat nasabah (orang tua) untuk membuka rekening tabungan *BTN Junior* untuk anak anak mereka, karena melihat suku bunga terlalu rendah yaitu 0,50 %.
  2. Ketika melakukan promosi ke berbagai sekolah, Bank *BTN* mengalami sedikit hambatan yaitu harus bersaing dengan Bank “X” karena sebagian besar seluruh kepala sekolah adalah PNS, dan pihak kepala sekolah mewajibkan murid-muridnya untuk menabung pada salah satu bank “X” milik pemerintah tersebut.
  3. Hambatan ketiga, pada saat melakukan kolektif tabungan ke berbagai sekolah, banyak terjadi ketidak lengkapan persyaratan yang sudah diberikan pihak bank seperti *fotocopy* akta kelahiran, tanda tangan orang tua dan lain sebagainya pada form pembukaan rekening baru, sehingga kolektor tidak dapat mendata dan perlu dilakukan tinjauan ulang dengan cara pengembalian form pembukaan yang perlu dilengkapi kembali.
- f. Alternatif penyelesaian yang dilakukan *Customer Service* dalam mengatasi hambatan

Ada 3 upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami *Customer Service* dalam melayani produk Tabungan BTN *Junior* kepada nasabah, yaitu:

1. Bank BTN KCP Jemursari Surabaya berusaha untuk mencari nasabah dengan cara menugaskan *Customer Service* atau anak magang sebagai *Marketing* (AO konsumen) yang bertugas memasarkan dan menjual produk Tabungan BTN *Junior* serta melakukan presentasi ke sekolah – sekolah untuk mendapatkan nasabah. Selain itu keunggulan yang dimiliki produk tabungan BTN *Junior* dibandingkan produk bank lain yaitu adanya fasilitas pelayanan tarik tunai atau setoran tunai dimana transaksi tersebut dapat dilakukan secara langsung disekolah
2. Bank BTN KCP Jemursari tetap melakukan promosi ke berbagai sekolah untuk menjelaskan produk Tabungan BTN *Junior* walaupun bersaing dengan Bank “X” serta bank BTN KCP Jemursari tetap berusaha mempertahankan dan melayani nasabah lama. Serta bank BTN KCP Jemursari memberikan souvenir yang menarik bagi para siswa yang menabung dengan setoran awal minimal Rp 200.000,-
3. Bank BTN KCP Jemursari Surabaya meminta salah satu guru dari pihak sekolah yang berwenang dalam hal kolektif tabungan untuk lebih bekerja sama dengan pihak Bank BTN dalam mengecek kembali dan mengingatkan para siswa atau pelajar agar persyaratan pembukaan form rekening baru benar-benar dilengkapi sebelum diserahkan.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan Bank BTN KCP Jemursari Surabaya terhadap pelayanan yang diberikan pada produk Tabungan BTN *Junior* tersebut meliputi

1. Memberikan promosi dan pengenalan produk yang lebih efektif selain promosi di kelas pada berbagai sekolah, misalnya Bank BTN dapat mengadakan promosi di lapangan sekolah, atau di Mall. Dengan begitu tujuan target utama yaitu anak-anak dapat terpenuhi dengan adanya promosi di tempat tersebut. Serta lebih meningkatkan pelayanan yang telah disediakan dengan prinsip pelayanan prima pada bagian *front office* ketika mempromosikan produk tabungan BTN *Junior* tersebut baik dalam hal intern yaitu pelayanan didalam bank itu sendiri maupun ekstern ketika melakukan promosi dan kolektif tabungan ke berbagai sekolah. Selain itu dapat memberikan undian beasiswa bagi siswa yang menggunakan produk BTN Junior.
2. Bank BTN dapat memberikan buku tabungan dengan gambar-gambar yang lucu sehingga dapat menarik perhatian orang tua dan anak-anak mereka untuk menabung. Serta dapat memberikan nama dan foto pada cover buku tabungan mereka. Serta ketika melakukan promosi Bank BTN dapat memberikan souvenir untuk dibagikan kepada seluruh guru pada hari tertentu misalnya Hari Nasional.
3. Seharusnya ketika melakukan promosi hendaknya dilakukan kepada orang tua siswa bukan hanya kepada siswanya saja. Sebelum melaksanakan promosi hendaknya pihak sekolah dan pihak Bank dapat berunding untuk



mengumpulkan orang tua mereka pada hari tertentu. Dengan tujuan agar informasi yang disampaikan serta syarat-syarat yang sudah ditentukan dapat terpenuhi ketika nasabah membukan rekening baru serta tujuan bank dalam memperkenalkan produk Tabungan BTN *Junior* pada anak-anak dapat diketahui oleh para orang tua dan dapat memberikan pembelajaran untuk mereka dalam hal menabung sejak dini yang berguna bagi masa depan anak-anak mereka.

Dari saran yang diberikan diharapkan mampu menambah kinerja bank BTN KCP Jemursari Surabaya agar semakin meningkatkan loyalitas nasabahnya baik calon nasabah, maupun nasabah tetap dan fungsi bank sebagai lembaga keuangan dalam menghimpun dana dapat bermanfaat baik bagi bank itu sendiri

## DAFTAR PUSTAKA

Brosur Bank BTN

Kasmir.2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_, 2012 *.Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Lukman Dendawijaya, 2005. *Manajemen Perbankan edisi kedua*.  
Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia

Tim Penyusun. 2013. *Modul Classical Laboratorium Operasional Bank STIE Perbanas Surabaya*. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya.

Totok Budisantoso dan Sigit Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*.  
Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat

Wikipeda. 2013. Pengertian Bank, (online), (<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>. diakses 10 Desember 2014)