

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### **5.1 Kesimpulan**

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

Kesimpulan yang didapat adalah :

1. Calon nasabah yang akan membuka rekening tabungan Batara di bank BTN Cabang Surabaya, maka setiap calon nasabah ataupun penabung harus wajib melengkapi persyaratan ketentuan bank BTN yaitu dengan mengisi formulir CIF (*Customer Information File*), permohonan pembukaan rekening simpanan dan contoh *specimen* tanda tangan, kemudian memperlihatkan dan mengizinkan *Customer Service* menyalin kartu identitas calon nasabah seperti KTP/SIM/Paspor.
2. A. Prosedur pembukaan tabungan Batara melalui proses yaitu calon nasabah menemui *Customer Service* dengan mengisi formulir *CIF* dan pembukaan rekening simpanan dan memenuhi syarat pembukaan rekening tabungan dengan setoran awal sebesar Rp. 200.000 untuk perorangan dan lembaga. Setelah menerima buku tabungan yang

sudah ditandatangani, nasabah mengisi formulir permintaan kartu ATM agar diberikan fasilitas kartu ATM.

- A. Penyetoran nasabah dapat dilakukan secara tunai dengan datang langsung ke bank untuk mengisi slip penyetoran, menyerahkan uang tunai dan buku tabungan. Serta sudah diterapkan pula kepada para nasabah untuk melakukan penyetoran tunai melalui mesin CDM (*Cash Deposit Machine*).
  - B. Ketentuan penarikan tabungan harus disertai dengan bukti kepemilikan rekening, namun bisa diwakilkan dengan ketentuan ada surat kuasa asli dan tanda tangan diatas materai kemudian fotocopy kartu identitas asli pemberian dan penerimaan kuasa. Dan bila memiliki kartu ATM penarikan dapat dilakukan di mesin ATM Bank BTN.
  - C. Besarnya suku bunga tabungan Batara telah ditetapkan oleh bank BTN bagi nasabah perorangan ataupun lembaga. Dan pembukuan bunga dilakukan pada tiap akhir bulan. Bunga diperhitungkan atas dasar saldo yang ada di akhir bulan dan suku bunga yang bervariasi. Bank akan memungut pajak penghasilan atas bunga sesuai ketentuan pemerintah bila diatas Rp. 7.500.000,- maka akan dikenakan pajak sebesar 20%.
3. Atas penutupan tabungan, nasabah dikenakan biaya administrasi penutupan sebesar Rp. 50.000,-. Dan pada saat penutupan, buku rekening

tabungan nasabah diminta untuk diserahkan kembali pada bank atau tidak berlaku lagi dan tidak dapat digunakan lagi.

4. Di dalam pelaksanaan tabungan Batara di BTN Cabang Surabaya pihak bank mengalami beberapa hambatan – hambatan didalam pelaksanaan tabungan. Hambatan – hambatan tersebut adalah :
  1. Masih adanya nasabah yang tidak mengerti tata cara penulisan baik pada slip penyetoran maupun slip penarikan
  2. Kesalahan mekanis mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), seperti uang sudah masuk di mesin CDM tetapi tidak masuk ke rekening nasabah tersebut
5. Untuk mengatasi hambatan yang timbul, bank mengambil alternatif agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Alternatif tersebut adalah sebagai berikut :
  1. Jika ada nasabah yang tidak mengerti tata cara mengisi slip penyetoran maupun penarikan, maka petugas bank wajib membantu nasabah tersebut dengan memberikan pengarahan pengisian slip
  2. Nasabah ke *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. Pihak bank dapat memberikan contoh pengisian slip yang benar pada tempat pengambilan slip, serta dipandu oleh petugas bank bila nasabah masih tidak mengerti tata cara mengisi slip yang benar.
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**

- Hermawan Darmawi.2012.*Manajemen Perbankan*..Jakarta : Bumi Aksara
- Ismail 2011.*Manajemen Perbankan dan Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta : Kencana
- Instruktur Laboratorium Bank.2013.*Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*.Surabaya: STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir.2012 *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi).Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Kasmir.2010.*Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Kasmir.2012.*Manajemen Perbankan* (Edisi Revisi).Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada