

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada pembahasan ini, penulis akan memberikan kesimpulan mengenai bab-bab sebelumnya yang meliputi isi dari uraian – uraian yang ada serta dari pengamatan secara umum di bank tempat dimana penulis melakukan penelitian. Penelitian difokuskan pada Pelaksanaan transfer dalam negeri di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

Dari pembahasan penelitian Pada umumnya pelaksanaan transfer dalam negeri di semua bank di Indonesia adalah sama, mengenai penyetoran dana yang dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu dengan setoran tunai, debet rekening, maupun menggunakan warkat bank lain. Adapun Pelaksanaan transfer pada dasarnya dapat dilakukan melalui beberapa cara, yaitu dengan media telex, telepon, faximile sesuai dengan permintaan pengirim, akan tetapi karena kemajuan teknologi maka pelaksanaan transfer dilakukan secara on line (SKN atau RTGS) yang langsung berhubungan dengan Bank Indonesia.

Atas transaksi uang dilakukan oleh pengirim, keuntungan bagi bank yang terbesar adalah mendapatkan dana cash selama uang yang dikirim belum dicairkan oleh penerima dana dan bank juga mendapatkan keuntungan berupa *fee based income* dari transaksi tersebut. Dan keuntungan bagi pemakai jasa transfer (nasabah) akan mendapatkan keuntungan berupa keamanan, kecepatan dan efisiensi biaya transfer. Transfer dapat dilakukan oleh siapa saja baik nasabah

bank sendiri maupun bukan nasabah, akan tetapi harus memenuhi syarat – syarat yang telah ditetapkan oleh pihak yang bersangkutan. Demikian kesimpulan yang dapat saya uraikan menurut pembahasan dari penelitian yang saya lakukan di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya

5. 2 Saran

Agar pelaksanaan transfer dapat berjalan dengan lancar, sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh bank pada umumnya dan Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya pada khususnya maka penulis memberikan saran – saran yang mungkin dapat membantu dalam pengembangan pelaksanaan transfer dalam negeri.

Adapun saran yang dapat di berikan demi kemajuan pelaksanaan transfer dalam negeri adalah sebagai berikut :

1. Pihak bank diharapkan lebih teliti dan berhati-hati dengan segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan transfer mulai dari nasabah melakukan pengisian aplikasi transfer sampai input *test key* agar tidak terjadi kesalahan dalam kegiatan transfer.
2. Untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan fasilitas pendukung, seperti computer, sebaiknya dilakukan pengecekan ataupun perawatan agar transaksi transfer dapat berjalan dengan lancar sehingga computer dalam keadaan siap untuk dipakai bertransaksi.
3. Sebaiknya Jika ada saran atau keluhan dari nasabah yang berhubungan dengan kegiatan transfer sebaiknya sesegera mungkin ditangani dan mengkomunikasikannya secara langsung kepada pihak yang terkait agar nasabah tidak merasa dirugikan atas keluhannya.

4. Jika ada transfer masuk, sebaiknya nasabah penerima langsung dikonfirmasi sesuai dengan pemberitaan yang ada dalam aplikasi transfer karena hal merupakan suatu bentuk pelayanan yang baik terhadap nasabah.

5.3 Solusi

5.3.1 Solusi Tentang Hambatan Pelaksanaan Transfer Dalam Negeri

1. Pada hambatan Transfer dalam negeri yang telah dijelaskan di BAB IV terjadi beberapa hambatan yang dihadapi oleh pihak Bank, maka solusi yang dapat saya berikan adalah sebaiknya karyawan pihak bank mendampingi nasabah dalam pengisian aplikasi transfer untuk meminimalisir kesalahan dalam penulisan nomor rekening atau nama Bank yang dituju.
2. Adapun hambatan nasabah yang sering tidak tau nomor rekening yang bersangkutan ber alamat di Bank mana maka sering nasabah kebingungan, maka dari pada itu pihak Bank menyediakan Customer Service yang tugasnya membantu nasabah yang membutuhkan bantuan. Dan disarankan pihak Bank menanyakan terlebih dahulu dengan jelas kemana tujuannya agar proses transfer bias berjalan dengan benar tanpa adanya kesalahan dan nasabah tidak dirugikan.

5.3.2 Solusi Pada Prosedur Pembuatan ATM

1. Pada prosedur pembuatan ATM sebaiknya nasabah dijelaskan di awal pembuatan rekening baru agar nasabah tau bagaimana prosedur pembuatan ATM tersebut. Dan waktu bisa digunakanya ATM tersebut, agar nasabah tidak bingung kenapa pada waktu pembuatan ATM tidak bisa langsung

digunakan, maka Customer Service harusnya menjelaskan di awal pembuatan rekening nasabah tersebut.

2. Pihak Bank harusnya juga memberikan penjelasan tentang layanan telepon Bank agar nasabah bisa menghubungi pihak Bank apabila terjadi masalah dengan ATM nya atau ATM nasabah yang rusak dan nasabah melakukan peblokiran pada ATM.

DAFTAR RUJUKAN

Kasmir.2011,*Manajemen Perbankan Jakarta PT RajaGrafindo persada*

Ir.Drs. Lukman Dendawijaya..2005, *Manajemen Perbankan Jakarta ghalia Indonesia*

Kasmir.2008 ,*Dasar Perbankan Jakarta PT RajaGrafindo persada*

Julius R. latumaerissa.2011, *Produk dan Jasa perbankan Jakarta Indonesia*

Totok Budisantoso dan Sigit Triandru 2006, *account officer Yogyakarta : UPP AMP YKPN*

UU RI No. 10 tahun 1998 perbankan Indonesia

Webside Bank BTN : www.bankbtn.co.id diakses tanggal 3 februari 2012

Modul dan catatan Manajemen Bank dan Laboratorium Operasi Bank