

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### **5.1 Kesimpulan**

Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana masyarakat (*Funding*), menyalurkan dana masyarakat yang telah dihimpun kepada debitur dalam bentuk kredit (*Lending*), serta memberikan jasa – jasa keuangan lainnya kepada masyarakat. Dari ketiga kegiatan utama bank tersebut, salah satu kegiatan pokoknya ialah menghimpun dana masyarakat dengan menawarkan berbagai macam produk seperti; tabungan, giro, dan deposito. Tentunya, agar menarik minat masyarakat supaya menyimpan dananya di bank, setiap produk yang ditawarkan akan diberikan berbagai fasilitas yang menarik seperti; bagi hasil, bunga, hadiah, serta memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat dapat percaya pada bank. Sehingga peran bank sangat penting untuk menunjang perekonomian suatu negara.

Tabungan adalah salah satu produk penghimpunan dana (*funding*) bank. Tabungan dapat digunakan nasabah sebagai media untuk menginvestasikan sebagian dananya pada bank. Dengan adanya dana dari nasabah tersebut bank dapat mempergunakannya untuk melaksanakan kegiatan usahanya yang lain seperti memberikan pembiayaan kepada nasabah yang membutuhkan untuk kegiatan usahanya. Sedangkan nasabah yang menginvestasikan dananya kepada bank dalam bentuk tabungan tentunya akan mendapatkan hadiah atau bonus dari

bank yang berupa bunga dalam bank konvensional dan bagi hasil dalam istilah bank syariah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank BTN Kantor Kas Rungkut Madya Surabaya terkait dengan prosedur pembukaan tabungan prima, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Baik nasabah perorangan maupun nasabah perusahaan dapat membuka tabungan prima.
2. Syarat pembukaan tabungan prima dibagi menjadi dua kategori nasabah, yaitu nasabah perorangan dan nasabah perusahaan. Syarat-syarat untuk keduanya adalah calon nasabah tidak masuk ke dalam Daftar Hitam Nasional Bank Indonesia, mengisi formulir pembukaan rekening, menyerahkan fotokopi identitas diri yang masih berlaku, menyerahkan fotokopi NPWP, menyerahkan pas foto, melakukan setoran awal. Yang membedakan antara syarat nasabah perorangan dengan nasabah perusahaan adalah nasabah perorangan melakukan setoran awal minimal Rp 2.000.000,00 sedangkan untuk nasabah perusahaan selain melakukan penyetoran awal minimal Rp 5.000.000,00, juga harus menyertakan fotokopi akta pendirian, SIUP/SITU/TDP.
3. Prosedur Pembukaan rekening tabungan prima diawali dengan nasabah datang ke *customer service* dan akan mendapatkan penjelasan mengenai Tabungan Prima. Kemudian nasabah akan diberi beberapa form yang harus diisi, menyerahkan berkas-berkas yang menjadi syarat pembukaan, menyetorkan sejumlah uang kepada teller untuk setoran awal,.

4. Penambahan saldo nasabah, dapat dilakukan melalui setor tunai kepada teller, mendapat transfer masuk, mendapat kliring masuk, serta mendapatkan bonus bunga 1,5% selama dua bulan tidak melakukan penarikan. Sedangkan saldo nasabah akan berkurang apabila nasabah melakukan tarikan tunai, transfer kepada rekening lain, melakukan kliring keluar, pemindahbukuan. Selain itu, nasabah juga akan dikenakan biaya yang terkait kegiatan operasional bank. Biaya-biaya tersebut antara lain biaya administrasi bulanan, serta biaya pembukaan dan penutupan tabungan prima.
5. Setiap produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank, pasti memiliki manfaat yang melekat dan fasilitas yang mendukung pemanfaatan produk. Manfaat dan Fasilitas yang akan diperoleh nasabah apabila membuka Tabungan Prima antara lain :
  - a. Dana nasabah dijamin aman
  - b. Memperoleh bonus bunga 1.5% p.a. dari saldo, apabila tidak ada penarikan selama 2 (dua) bulan penuh
  - c. Memperoleh point reward untuk nasabah perorangan yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah langsung yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan & life style Anda, 1 poin untuk setiap kelipatan Rp 100.000,- dari rata-rata saldo bulanan nilainya setara dengan hadiah Rp. 25,-
  - d. Fasilitas Joint account untuk rekening bersama untuk keluarga nasabah.

- e. Mempunyai kesempatan mengikuti program undian “BTN HOMEBASTIS” berhadiah Uang Tunai dan Rumah Mewah total Miliaran Rupiah.
6. Alasan nasabah menutup rekening tabungannya antara lain karena nasabah sudah tidak ada transaksi, nasabah tutup lelang, nasabah pindah ke bank lain, dan nasabah meninggal dunia. Setelah mengetahui alasan penutupan, kemudian nasabah dapat melakukan penutupan rekening. Prosedur penutupan rekening tabungan prima yaitu:
- a. Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor)
  - b. Slip aplikasi penutupan rekening
  - c. Dikenakan biaya administrasi untuk penutupan rekening sebesar Rp 50.000,-
  - d. Buku Tabungan
  - e. Apabila nasabah meninggal maka juga dibutuhkan akte kematian dan surat ahli waris/surat kuasa.
7. Dalam pelaksanaan Tabungan Prima pada Bank BTN ini terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh bank, khususnya pada CS dan teller, diantaranya yaitu ;
- a. Ada beberapa nasabah yang tidak mau mengisi formulir pembukaan (CIF), sedangkan CIF itu harus diisi oleh nasabah sendiri dikarenakan itu merupakan data-data pribadi milik nasabah.
  - b. Ada beberapa nasabah yang tidak melakukan konfirmasi kepada bank terkait kartu identitas yang sudah habis masa aktifnya

c. Pada saat nasabah melakukan penarikan, pada slip penarikan ada nominal dan terbilang yang berbeda.

8. Pada saat nasabah melakukan penarikan, pada slip penarikan ada nominal dan terbilang yang berbeda. Selain itu, hambatan yang dialami saat melakukan penelitian adalah pihak yang membantu proses penelitian masih tergolong baru, sehingga tidak begitu paham dengan produk dan jasa yang ditawarkan bank. Namun, dengan adanya kendala dan hambatan yang dialami oleh bank, tentunya bank tidak akan diam saja. Bank akan berupaya menanggulangi masalah yang dihadapi dengan berusaha menerapkan *service excellent* namun tetap sesuai dengan peraturan perbankan yang ada. Sedangkan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi saat penelitian adalah bertanya kepada beberapa pihak Bank BTN yang sudah senior dan mencari tahu melalui *website* resmi Bank BTN.

## **5.2 Saran**

Dalam proses pelaksanaan tabungan prima pada Bank BTN Kantor Kas Rungkut Madya Surabaya sudah berjalan dengan baik, meskipun persaingan antar bank saat ini semakin ketat. Setelah melakukan penelitian beserta pengambilan data-data mengenai “Prosedur Pembukaan Tabungan Prima Pada Bank BTN Kantor Kas Rungkut Madya Cabang Surabaya” ini mahasiswa memiliki saran yang sekiranya dapat membantu pihak Bank terkait dengan masalah yang dihadapi oleh bank untuk kemajuan dan perkembangan Bank BTN, khususnya dalam produk Tabungan Prima, yaitu :

1. Sebaiknya, pihak bank memberikan contoh dalam pengisian aplikasi/formulir pembukaan tabungan prima. Sehingga diharapkan dengan adanya contoh tersebut nasabah dapat mengisi sendiri formulir pembukaan tabungan prima tersebut serta CS pun tidak lagi melanggar prosedur yang sudah ditetapkan.
2. Sebaiknya, pihak bank memberikan penjelasan kepada nasabah pada saat melakukan pembukaan rekening untuk melakukan konfirmasi terkait kartu identitas yang sudah habis masa aktifnya, atau mengenai data pribadi yang sudah berubah. Sehingga bank akan selalu mengetahui perkembangan mengenai nasabahnya karena ini terkait dengan KYCP (*Know Your Customer Principle*).
3. Pihak bank sudah baik dalam melakukan prinsip kehati-hatian, karena pada penyelesaian masalah yang ketiga dan keempat, teller begitu teliti untuk selalu mengoreksi. Sehingga saran dari penulis tetap terus dipertahankan serta lebih mengembangkan lagi macam-macam produknya serta meningkatkan pelayanannya lebih baik lagi agar nasabah lebih percaya lagi dengan Bank BTN.

## DAFTAR PUSTAKA

Ketut Ridjin. 2000. Pegantar Perbankan Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2012. Dasar – Dasar Perbankan. Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Raja Grafindo Utama.

Kasmir. 2012. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja

Grafindo Persada Indra Bastian, dan Suhardjono. 2006. Akuntansi Perbankan. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.

Latumaerissa, Julius R. 2011. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : Salemba Empat.

Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Situs – situs :

<https://www.btn.co.id>

<https://www.wikipedia.com>