

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan-pembahasan yang telah dikemukakan dari penelitian bahwa produk tabungan Britama Junio adalah tabungan yang diperuntukkan kepada anak-anak dengan tujuan untuk mengajarkan anak untuk menabung dan memperkenalkan anak untuk hemat.

Data penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ketentuan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pembukaan rekening tabungan Britama Junio di Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo. Syarat dan ketentuannya adalah perseorangan dan WNI, tabungan junio diperuntukkan untuk anak-anak yang belum mempunyai KTP, atau masih dibawah usia tujuh belas tahun, mengisi formulir pembukaan rekening, melampirkan foto copy kartu keluarga, foto copy orang tua/wali dan menyerahkan surat pernyataan yang diisi oleh orang tua/wali.
2. Penilaian Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil kuesioner yang telah diolah, terdapat beberapa nilai yang kurang memuaskan yang diberikan oleh beberapa responden, variabel *reability* atau keandalan nilai *mean* 4,02 selanjutnya variable asuransi dengan nilai *mean* 4,03

variabel empati 4,10 variabel bukti langsung 4,18 dan variable dengan skor tertinggi yaitu variable daya tanggap 4,33. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah kurang puas dengan variable *reability* atau keandalan, dan inilah yang menjadi perhatian khusus bagi seorang *customer service* untuk bahas evaluasi.

3. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan tabungan britama junio yang pertama adalah orang tua atau wali tidak memperhatikan prosedur pengisian form, dan kendala perbedaan paraf satu dengan yang lainnya
Hambatan yang kedua adalah jika dilihat dari nilai skor variable terendah yaitu keandalan dengan pernyataan “solusi dalam penyelesaian masalah nasabah yang diberikan oleh petugas bank”.
4. Alternatif pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan dalam pelaksanaan tabungan britama junio yang pertama yaitu *customer service* harus lebih teliti dalam mengecek data nasabah, jangan sampai ada kekeliruan kembali, sehingga data nasabah benar-benar valid
Alternatif yang kedua yaitu petugas bank harus diberi pelatihan, diberi kemampuan supaya bisa memberi solusi kepada nasabah, dan memberikan pemahaman produk-produk bank

5.2 Saran

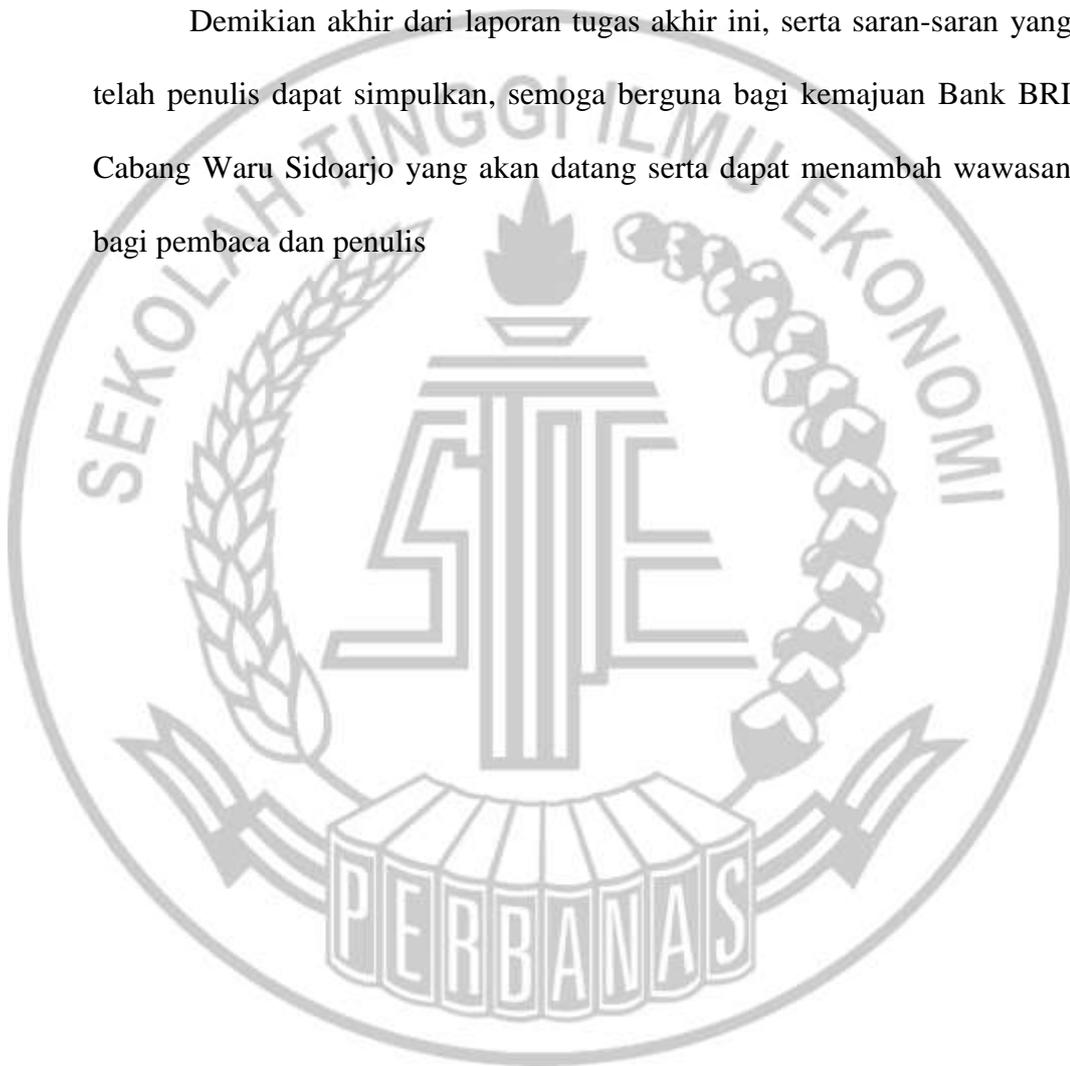
Berdasarkan kesimpulan dari hasil kuesioner, maka dalam laporan Tugas Akhir ini penulis mempunyai saran sebagai bahan pertimbangan, yaitu

1. Pihak Bank memberikan edukasi kepada nasabah tentang persyaratan pembukaan rekening tabungan Britama junio, dengan begitu nasabah diwajibkan membawa persyaratan-persyaratan yang tertera di *brosur*, *banner* atau iklan lainnya
2. Untuk bagian *customer service* harus memberikan jaminan bahwa nasabah puas akan pelayanannya, dan bertanggung jawab atas pelayanan terhadap petugas, karena jika dilihat dari hasil kuesioner, nilai *mean variable* jaminan yaitu 4,03
3. Di akhir pelayanan, *customer service* sering melupakan ucapan terimakasih kepada nasabah, memang ini hal yang sangat sepele, akan tetapi sangat berkenan bagi nasabah, oleh karena itu *customer service* harus memberi ucapan terimakasih dan permohonan maaf
4. Seorang *customer service* harus memperhatikan kerapian dan kebersihan meja kerjanya, karena bagian *front liner* atau *customer service* adalah bagian yang melayani nasabah, maka dari itu sangat berkaitan dengan citra baik bank tersebut
5. Sama seperti bagian pelayanan lainnya, di akhir pelayanan memberikan ucapan permintaan maaf, ucapan terimakasih dan senyuman kepada nasabah

5.3 **Implikasi Penelitian**

1. petugas bank harus diberi pelatihan, diberi kemampuan supaya bisa memberi solusi kepada nasabah, dan memberikan pemahaman produk-produk bank

Demikian akhir dari laporan tugas akhir ini, serta saran-saran yang telah penulis dapat simpulkan, semoga berguna bagi kemajuan Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo yang akan datang serta dapat menambah wawasan bagi pembaca dan penulis



DAFTAR RUJUKAN

- https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_10_Tahun_1998
- <http://www.lps.go.id/documents/10157/182852/1UU+No+7+Th+1992+ttg+Perbankan.pdf>
- http://lps.go.id/ketentuan-terkait/-/asset_publisher/nZ5y/content/uu-no-7-tahun-1992
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Tabungan>
- http://eprints.walisongo.ac.id/942/4/102503095_Bab3.pdf
- https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia
- Khasmir 2014. “*Manajemen Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Siamat Dahlan, 2014 “*Manajemen Lembaga Keuangan kebijakan moneter*”. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. 2014. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- S.Siregar, 2010 “*Statistika Deskriptif untuk Penelitian*” . Jakarta : Raja Grafindo Persada
- S.Siregar, 2010 “*Statistika Deskriptif untuk penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*” . Jakarta : Raja Grafindo Persada