

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan-pembahasan yang telah dikemukakan dari penelitian di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Tabungan Batara adalah merupakan produk Tabungan unggulan yang ada di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya, banyak juga fasilitas-fasilitas yang bisa didapatkan oleh nasabah Tabungan Batara.

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ketentuan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pembukaan rekening Tabungan di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya adalah nasabah dapat perorangan ataupun lembaga, warga Negara asing ataupun warga Negara Indonesia, mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening, melampirkan fotokopi KTP/SIM atau Paspor, setoran awal Rp 200.000, penyetoran selanjutnya minimal Rp 10.000 dan biaya administrasi Rp 15.000 dan tanpa ada biaya kartu ATM.
2. Fasilitas dan Manfaat yang diberikan kepada nasabah Tabungan Batara Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya adalah
  - a. Penyetoran dapat dilakukan di outlet Bank BTN, kantor pos online yang tersebar di seluruh wilayah indonesia dan bisa melalui mesin setor tunai.

- b. Kartu debit BTN yang dapat digunakan di ATM berlogo Bank BTN, ATM bersama, Link, VISA, Prisma, Plus, MEPS dan ALTO serta untuk bertransaksi di merchant-merchant berlogo VISA di seluruh dunia. Ada tiga macam yaitu: *Classic card*, *Reguler Card* dan kartu suka-suka.
  - c. Layanan ATM untuk pembelian dan pembayaran tagihan KPR, listrik, pulsa, TV berlangganan, kartu kredit, tiket penerbangan dan kereta api, biaya pendidikan, zakat dan infaq.
  - d. Fasilitas SMS dan iMobile BTN ada juga Internet Banking untuk memudahkan transaksi kapanpun dan dimanapun.
  - e. Fasilitas auto transfer dana secara rutin ke rekening lain di Bank BTN.
  - f. Fasilitas setoran menggunakan *cash deposit machine* (mesin setor tunai) Bank BTN
  - g. Program Customer Get Customer, nasabah yang berhasil mengajak teman, keluarga atau relasi lainnya untuk menjadi nasabah Bank BTN akan mendapat benefit tambahan sebesar 0,0625% dari total dana yang ditempatkan nasabah direferensikan (dipotong pajak).
  - h. Program Serbu Untung ( Serbu BTN), merupakan program undian tabungan Bank BTN yang diundi atas poin yang dikumpulkan nasabah sejak tanggal 1 September 2016 – 31 Agustus 2017.
3. Prosedur pembukaan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.
    - a. Nasabah datang ke bank dan menemui *Customer Service* untuk mengajukan pembukaan rekening Tabungan Batara

- b. Customer Service menjelaskan fasilitas dan memberikan formulir pembukaan Tabungan Batara kepada nasabah.
  - c. Nasabah mengisi formulir dan menyerahkan persyaratan pembukaan tabungan seperti KTP dan lain sebagainya.
  - d. *Customer Service* memeriksa kelengkapan data nasabah kemudian menginput data dan memberikan nomer CIF.
  - e. *Customer Service* mencetak data nasabah pada buku tabungan serta kartu ATM dan memberikannya ke nasabah
  - f. Nasabah mengisi slip setoran dan melakukan setoran awal ke *Teller* sebesar Rp 200.000
  - g. *Teller* memproses setoran awal nasabah dan menjurnal

D. Kas Teller	Rp 200.000
K. Rekening Tabungan Nasabah	Rp 200.000
  - h. Setelah melakukan setoran awal nasabah sudah dapat melakukan aktivikasi kartu ATM dan sudah bisa menggunakannya untuk bertransaksi.
4. Prosedur penyetoran uang pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Ada tiga macam: penyetoran tunai melalui *Teller*, setor tunai menggunakan mesin setor tunai atau CDM (*Cash Deposit Machine*), dan penyetoran non tunai.
  5. Prosedur penarikan uang pada Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Ada tiga macam: penarikan tunai melalui *Teller*, penarikan tunai melalui ATM dan penarikan non tunai melalui transfer.

6. Cara perhitungan bunga Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Menggunakan perhitungan bunga harian, dengan suku bunga tertentu sesuai dengan nominal tabungan nasabah, dan apabila melebihi Rp 7.500.000 maka dikenakan 20% dari bunga yang didapat.
7. Prosedur penutupan Tabungan Batara di Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya.
  - a. Nasabah datang ke Bank Tabungan Negara dan menemui *Customer Service* dan meminta agar rekeningnya ditutup
  - b. Nasabah mengisi formulir penutupan rekening dan mengisi slip penarikan sisa saldo dan juga dikenakan biaya penutupan rekening sebesar Rp 50.000
  - c. Menyerahkan formulir penutupan dan slip penarikan ke *Teller*.
  - d. Menerima sisa saldo dari rekening yang ditutup yang sudah dipotong biaya penutupan.
8. Hambatan bertransaksi menggunakan Tabungan Batara dan cara mengatasinya di bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya. Ada dua yaitu:
  - a. System terjadi *Offline*

Ketika terjadi offline sebenarnya sedikit mengganggu nasabah yang ingin melakukan penarikan atau penyetoran tunai melalui *Teller*, ketidaknyamanan ini biasanya akan dijadikan nasabah sebagai alasan untuk pindah ke bank lain. solusinya adalah meminta maaf atas ketidaknyamanan ini dan melayani nasabah dengan cara manual baik penyetoran maupun penarikan uang.

b. Keberadaan mesin setor tunai

Mesin setor tunai milik Bank Tabungan Negara termasuk sulit ditemui, mesin ATM juga sedikit, apalagi untuk daerah yang jauh dari ibu kota atau perkotaan sehingga nasabah cukup kesulitan melakukan setor tunai dan penarikan tunai. Solusinya nasabah disarankan melakukan setor dan tarik tunai di *Teller*, di kantor cabang atau kantor cabang pembantu Bank Tabungan Negara terdekat, atau di mesin ATM bersama.

Jadi kesimpulannya ketika bertransaksi menggunakan tabungan khususnya tabungan batara, mempunyai banyak keuntungan, dapat juga ditunjang dengan fasilitas yang diberikan, dalam bertransaksi juga sebaiknya sesuai dengan prosedur yang ada, penarikan dan penyetoran juga dapat dilakukan melalui mesin, sehingga tidak perlu datang ke bank dan menemui *Teller*, selain itu juga bisa menggunakan internet banking dan sms banking, dengan batasan transfer hingga Rp 10.000.000, memperbanyak mesin ATM dan CDM agar nasabah tidak terkena biaya setiap bertransaksi menggunakan ATM bersama.

## 5.2 Saran

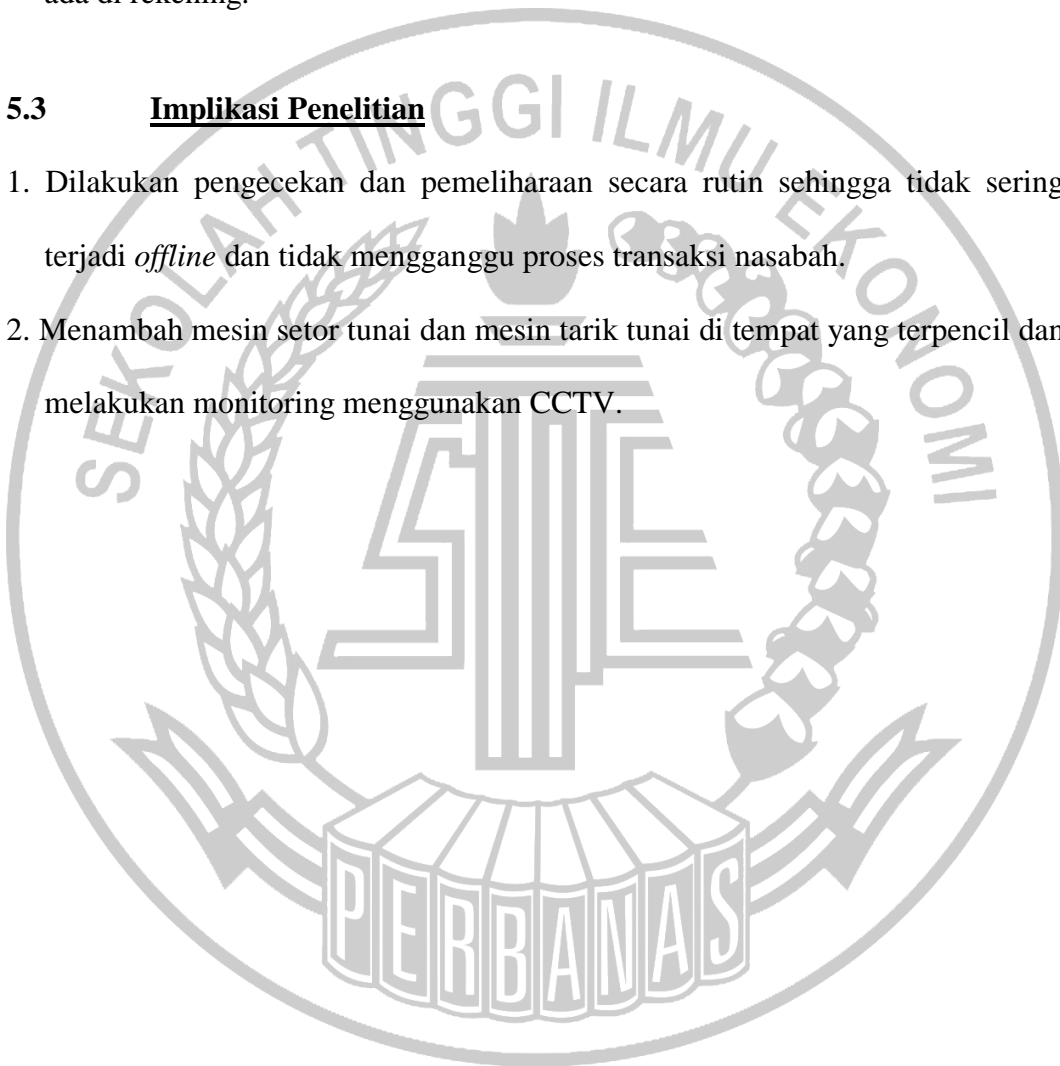
Berdasarkan dari hambatan-hambatan yang didapatkan di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya maka dalam laporan Tugas Akhir ini penulis mempunyai saran dan semoga sebagai bahan pertimbangan yaitu:

1. Sebaiknya ketika terjadi *offline* dapat segera dapat diatasi dan perbaikan *system* lebih cepat agar tidak mengganggu kegiatan operasional bank, sehingga nasabah lebih merasa nyaman dalam bertransaksi.

2. Lebih memperbanyak lagi mesin setor tunai dan tarik tunai di tempat yang terpencil, sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan setor tunai dan tarik tunai, karena kalau menggunakan mesin ATM bersama dikenakan *charge* setiap transaksi dan itu dapat mengurangi uang nasabah yang ada di rekening.

### 5.3 Implikasi Penelitian

1. Dilakukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin sehingga tidak sering terjadi *offline* dan tidak mengganggu proses transaksi nasabah.
2. Menambah mesin setor tunai dan mesin tarik tunai di tempat yang terpencil dan melakukan monitoring menggunakan CCTV.



## DAFTAR RUJUKAN

- Adisasmita Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arie Prabawati .2011. *Buku Pintar Perbankan Edisi Pertama*. PT andi
- BTN ( <http://www.btn.co.id/id/content/BTN-Info/Tentang-Kami/Sejarah-Bank-BTN> diakses 11 Maret 2017).
- Fandy Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa*
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail 2010. *Manajemen perbankan edisi pertama*. Jakarta :Kencana Prenada Group
- Jenis Bank (<http://ekonomisku.blogspot.co.id/2015/05/jenis-jenis-bank.html> diakses pada tanggal 4 April 2017).
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Graha Grafindo Persada.
- Kesekretariatan Negara. 1998. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*.
- LPS. 25/1/2014. *Fakta simpanan* .diakses 11 Maret 2017
- Taswan .2010 *Manajemen Perbankan*