

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis telah mengetahui prosedur pelaksanaan jasa transfer dalam negeri pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor wilayah Surabaya. Melalui hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat dibuat simpulan akhir antara lain:

1. Prosedur Pelaksanaan dalam negeri transfer yang merupakan salah satu jasa pengiriman dan pemindahan dana pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. memberikan banyak manfaat baik bagi nasabah maupun bagi bank dengan persyaratan yang relatif mudah.
2. Terdapat 2 (dua) jenis transfer dalam negeri pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan mekanisme pelaksanaan yang sesuai dengan jenis transfer yaitu :
 - a. Transfer Masuk (*Incoming Transfer*) dengan mekanisme pelaksanaan menggunakan RAK dan CN Bank Indonesia.
 - b. Transfer Keluar (*Outgoing Transfer*) dengan cara tunai, *overbooking* dan BI-RTGS.
3. Hambatan yang terjadi dalam prosedur pelaksanaan jasa transfer dalam negeri pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yaitu kesalahan penulisan identitas nasabah penerima pada aplikasi transfer dan gangguan jaringan komunikasi dan *system offline / error* pada Bank Rakyat Indonesia.

Adapun upaya yang dilakukan oleh pihak bank dalam mengatasi hambatan yang terjadi yaitu dengan bantuan dan peranan *customer service* yang akan membantu nasabah untuk melakukan pengisian aplikasi transfer dengan benar dan apabila terjadi complain keterlambatan dana akan dikonfirmasi oleh *customer service* bahwa terjadi kendala pada *system offline/error* dana akan segera tiba ke nomor rekening penerima.

5.2. Saran dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Saran

Saran ini ditujukan kepada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik. Oleh karena itu, disarankan :

1. Apabila dikemudian hari terdapat peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang serupa dengan transfer dalam negeri agar mencari bank umum swasta lain karena untuk bank umum nasional pada umumnya memiliki prosedur dan pelaksanaan yang sama.
2. Apabila ingin melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya agar melakukan penelitian dengan judul terkait seperti kliring.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terdapat hambatan yang terjadi pada transfer dalam negeri PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Wilayah Surabaya Agar pelaksanaan transfer dalam negeri pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya dapat berjalan dengan baik dan meminimalisir hambatan yang terjadi yang mungkin dapat membantu dalam kelancaran pelaksanaan jasa transfer dalam negeri. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pada saat nasabah melakukan pengisian slip transaksi atau aplikasi transfer lainnya bagi nasabah yang belum mengerti cara pengisian aplikasi transfer dengan benar agar pengisiannya dibantu oleh *customer service* sehingga mengurangi kesalahan pengisian slip. Sebelum memproses transaksi nasabah, Teller juga perlu lebih teliti dalam memvalidasi aplikasi atau slip transfer dari nasabah.
2. Setiap periode tertentu Bank Rakyat Indonesia melakukan program *maintenance* terhadap *system* atau komputer yang digunakan dalam memproses transaksi transfer sehingga meminimalisir terjadinya masalah pada saat transaksi berlangsung. Selain itu, bank juga dapat melakukan pembaharuan komputer yang digunakan dalam periode atau jangka waktu tertentu. Pemeriksaan *system* dapat dilakukan setiap hari kerja sebelum operasional berlangsung. Program *maintenance* terhadap *system* dan komputer yang digunakan dapat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan dan pembaharuan perangkat komputer yang digunakan dapat dilakukan kurang lebih 3 – 5 (tiga sampai lima) tahun sekali.

Daftar Rujukan

- Kasmir. (2012:130). *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2014:4) *Bank dan Lembaga dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/ 23 /Pbi/2012 Tentang Transfer
- Rahardjo Adisasmita. (2011:14). *Pembiayaan Pembangunan Daerah*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Situs. Bank Indonesia, Sistem Pembayaran dan *System Setellement* tentang BI-RTGS. Diunduh pada tanggal 14 februari 2019 dari web www.bi.go.id
- Situs. Bank Rakyat Indonesia. Diunduh pada tanggal 01 Juni 2019 dari web www.bri.co.id
- Undang Undang N0 10 tahun 1998 Tentang Bank
- Yusuf J. (2010:85) *Account Officer*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama