

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

Hambatan yang terjadi dalam transaksi transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya yaitu dapat terbagi menjadi dua jenis yaitu hambatan dalam transfer masuk dan transfer keluar. Dalam hambatan transfer masuk ada kemungkinan hambatan jaringan akan terjadi sehingga akan menghambat nasabah yang salah dalam menulis nomor rekening, ejaan yang huruf yang salah pada pengisian nama, terjadinya masalah jaringan ketika proses transfer berlangsung. Adapula beberapa hambatan yang dapat terjadi pada transaksi transfer keluar diantaranya adalah penulisan angka atau huruf yang kurang jelas, terjadinya masalah jaringan, pengirim yang tidak tahu nomor rekening berkantor di Bank mana, nasabah yang tidak bisa membaca atau menulis yang datang seorang diri datang ke bank untuk melakukan transaksi, tanda tangan yang tidak sesuai.

Prosedur dalam penanganan hambatan transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya ketika terjadi kesalahan dalam penulisan nama, atau nomor rekening selagi itu ditujukan untuk transaksi sesama Bank BRI dapat langsung dibenarkan pada saat itu juga.

Sebaliknya ketika transaksi itu ditujukan untuk antar bank maka dari pihak BRI akan menunggu adanya pengembalian lewat data dari BI pusat. Dengan begitu peran *teller* sangat penting dalam transaksi transfer.

Dalam penanganan complain Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya ada beberapa hal yang dilakukan diantaranya adalah pertama berempati kepada nasabah atas masalah yang terjadi pada nasabah secara sewajarnya. Kedua, memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dikeluhkan oleh nasabah.

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 prosedur 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 Unit Surabaya agar melakukan penelitian dengan judul terkait seperti kliring.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama dan topik pembahasan yang sama, sebaiknya menggunakan aturan paling terbaru yang berlaku pada bank tersebut.

5.2.2 Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terdapat hambatan yang terjadi pada transfer dalam negeri PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya. Agar pelaksanaan transfer dalam negeri pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Warugunung Surabaya dapat berjalan dengan baik dan meminimisir 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. Hal ini dilakukan agar kegiatan transaksi transfer dapat berjalan dengan lancar.



Daftar Pustaka

- Abdullah, T. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Admin. (2012, January 4). *Pengertian dan Jenis Metode Deskriptif*. Retrieved from idtesis.com: <https://idtesis.com/metode-deskriptif/>
- Anggraeni, N. (2015). *Pengaruh Layanan 3 in 1 Masalah (Branchless Banking) terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Efisiensi Biaya Operasional Bank pada PT. Bank BJB Syariah (Doctoral dissertation, Fakultas Syariah . UNISBA*.
- Aulia, F. N. (2019). *Penggunaan SOP (Standard Operating Procedures) Pada Teller Untuk Kepuasan Nasabah PT. Bank CIMB Niaga Surabaya*. Surabaya: Diploma STIE Perbanas.
- Badriah. (2019, 3 27). *Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Kecukupan Modal, Penyaluran Kredit, Efisiensi, Operasi, Pembiayaan Bermasalah Terhadap Profitabilitas Bank*. Retrieved from repository.unisba.ac.id: http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/12039/06bab2_Badriah_10090312159_skr_2016.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Bank Indonesia. (2020, April 13). *Sistem Setelmen*. Retrieved from BANK INDONESIA BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA: <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/sistem-setelmen/bi-rtgs/bi-rtgs/Contents/Default.aspx>
- BRI. (2020, June 22). Retrieved from Bank BRI: <https://bri.co.id/>
- Binus. (2017, June 17). *20 Contoh Jasa Layanan Bank (Produk Perbankan Lengkap)*. Retrieved from Binus University Faculty of Economic & Communication: <https://accounting.binus.ac.id/2017/06/17/20-contoh-jasa-layanan-bank-produk-perbankan-lengkap/>
- Biru, A. B. (2009, Juni 12). *Data Sekunder dan Data Primer*. Retrieved from Naga Biru 86's Blog: <https://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/12/data-sekunder-dan-data-primer/>
- Dendawijaya, L. (2001). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Jakarta Ghalia Indonesia.
- Indonesia, B. (2019, 03 30). *Undang-undangan BI*. Retrieved from Bank of Indonesia: www.bi.go.id
- Islami, E. D. (2016). *Mekanisme Transaksi Sistem Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (BI-RTGS) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-Raniry.
- Kale, I. K. (2019). *Prosedur Pelaksanaan Jasa Transfer Dalam Negeri Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya*. Surabaya: Diploma thesis, STIE Perbanas.

- Kasmir. (2014:4) Bank dan Lembaga dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- OJK. (2019, maret 27). *Bank Umum*. Retrieved from OJK Otoritas Jasa Keuangan: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>
- Pandu. (2012, May 8). *Pengertian Transfer, Keuntungan Transaksi Transfer, Mekanisme dan Prosedur Transfer serta Biaya Transaksi Transfer*. Retrieved from Pandu's Blog: <https://pandusamamaya.wordpress.com/2012/05/08/pengertian-transfer-keuntungan-transaksi-transfer-mekanisme-dan-prosedur-transfer-serta-biaya-transaksi-transfer/>
- Purnamasari, E. F. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: KOBIS.
- Ria Asih Aryani Soemitro, H. S. (2018, Juni 9). Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas vol 2. *Google scholar*, 2.
- Soemitro, R. A. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas vol 2. 2.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, K. W. (2006). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bank umum di Indonesia. Jurnal Studi Manajemen Organisasi, 3(2). 46-58.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating (Edisi Kedua)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Utami, N. W. (2018, Mei 21). *4 Hambatan dalam Pelaksanaan SOP dan Cara Menghindarinya*. Retrieved from jurnal entrepreneur: <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-ketahui-4-hambatan-dalam-pelaksanaan-sop-dan-cara-menghindarinya/>
- Wardani, H. P. (2018). *Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Wulandari, A. (2017). *Hambatan Kepesertaan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Bagi Sektor Informal di Kecamatan Medan Denai*. Medan: Universitas Sumatera Utara.