

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. tabungan Britama X atau Britama Muda adalah produk simpanan tabungan dengan kartu debit yang didesain khusus secara elegan bagi kaum millennial atau remaja dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di Kantor Cabang (KC) ataupun kantor unit Bank BRI. Simpanan tabungan Britama X memberikan dukungan fasilitas *e-banking* dan *system real time online* memungkinkan nasabah dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Simpanan tabungan ini memberikan berbagai macam hadiah yang biasanya diundi setiap tahunnya.
2. Prosedur pembukaan tabungan britama X atau Britama Muda ditangani oleh *customer service* atas permintaan calon nasabah yang datang ke bagian *customer service*. Kemudian, *customer service* menjelaskan tentang produk dan calon nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, selanjutnya *customer service* menginput data untuk mendapatkan nomor rekening bagi nasabah baru dan formulir tersebut diserahkan kepada *supervisor* atau pejabat bank untuk divalidasi sebagai tanda persetujuan dari pejabat bank. Selanjutnya, diserahkan kepada teller yang telah dilampirkan slip setoran dari nasabah beserta uang sebagai setoran awal.

3. Prosedur penarikan tunai tabungan britama X dan prosedur penyetoran tunai. Prosedur ketentuan penarikan tunai yaitu penarikan dapat dilakukan di BRI Kantor cabang Kertajaya Surabaya maupun BRI KCP atau BRI unit lainnya yang telah *online*, Penarikan dapat dilakukan pada saat jam kerja bank setiap hari senin sampai jumat pada waktu jam kerja selama *teller* buka , penarikan saldo tabungan nasabah wajib membawa buku tabungan Britama X , penarikan dapat diwakilkan kepada orang lain, dengan menggunakan surat kuasa bermaterai enam ribu yang juga dilampirkan dengan *fotocopy* tanda pengenal masing masing dan wajib menyertakan *fotocopy* ataupun Kartu identitas asli yang menerima dan pemberi kuasa, penarikan dapat dilakukan di ATM BRI penarikan tunai, saldo minimal setelah penarikan sebesar Rp. 50.000,-
4. Prosedur ketentuan penyetoran tunai yaitu setoran awal minimal Rp. 100.000,- dan minimal setoran selanjutnya sebesar Rp. 10.000,-, Setiap penyetoran tabungan britama X menggunakan slip penyetoran yang berlaku sah di Bank BRI, Saldo Minimal sebesar Rp. 50.000,- , Penyetoran dapat dilakukan di ATM BRI setor tunai, Penyetoran dapat dilakukan pada saat jam kerja bank setiap hari senin sampai jumat pada waktu jam kerja selama *teller* buka.
5. Proses penutupan rekening bisa dilakukan atas permintaan nasabah, dan juga penutupan rekening tersebut juga dapat dilakukan secara sepihak oleh bank atas dasar alasan yang kuat yang sudah terdapat pada perjanjian pembukaan rekening tabungan Britama X di Bank BRI Kantor Cabang

Kertajaya Surabaya. *Customer Service* menginput penutupan rekening dan *teller* juga memberikan uang sisa saldo pada nasabah ( jika masih ada) dengan persetujuan penutupan rekening dilakukan oleh bagian operasional.

6. Fasilitas yang diberikan pada tabungan Britama X yaitu *E- Banking* BRI (*mobile banking, internet banking, sms notifikasi, dll*), Asuransi Kecelakaan diri dengan premi gratis dengan minimal saldo sebesar Rp. 500.000,-, fasilitas transaksi otomatis (*Account Sweep, Auto Fund Transfer, Auto Grab Fund*).
7. Perhitungan bunga tabungan britama X pada Bank BRI kantor Cabang Kertajaya Surabaya menggunakan perhitungan bunga berdasarkan perhitungan bunga harian ( dihitung berdasarkan saldo terakhir bulan tersebut diberikan per tanggal 20 ).
8. Kendala yang sering dihadapi yaitu Saat pengisian slip baik slip setoran maupun penarikan untuk sebagian nasabah masih ada beberapa yang belum mengerti, Masih banyak nasabah yang mengeluh karena sering melakukan tarikan tunai di ATM (*Automated Teller Machine*) tetapi tidak mengeluarkan uang dikarenakan uang Habis, Pemasaran yang kurang meluas karena masyarakat masih banyak yang belum mengetahui produk tabungan Britama X, Kartu debit card BRI tabungan Britama X masih banyak yang tertelan di ATM

Pemecahan masalah dari beberapa kendala yaitu pihak bank harus terlebih dahulu dengan teliti memeriksa apakah slip penarikan atau penyetoran tabungan sudah diisi dengan benar, Bank harus lebih tanggap dalam memantau dana yang

terisi di ATM dan menetapkan saldo limit yang berada di dalam ATM, Bank harus lebih meningkatkan promosi agar masyarakat dapat mengetahui produk produk yang berada di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

## 5.2 Saran dan Implikasi

Pada poin ini akan disampaikan beberapa saran dan implikasi diantaranya sebagai berikut :

### 5.2.1. Saran

Terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya dan untuk Bank sebagai berikut :

#### A. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian pada topik yang berbeda jika melakukan penelitian di perusahaan yang sama
2. Untuk peneliti selanjutnya jika memiliki topik yang hampir sama dengan topik penelitian penulis sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian di perusahaan yang berbeda.

#### B. Saran untuk Bank

Terdapat beberapa saran yang ditujukan untuk bank yaitu sebagai berikut :

1. Lebih ditingkatkan lagi kualitas layanan operasionalnya dalam melayani nasabah

2. Sebaiknya lebih sering dilakukan pengecekan fasilitas penunjang operasional seperti pengecekan uang di mesin ATM agar tidak terjadi kekurangan uang di mesin ATM

### 5.2.2. Implikasi

Setelah melaksanakan penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya ada beberapa masalah yang timbul . berikut merupakan implikasi masalah antara lain :

- 1) Bank BRI sebaiknya lebih gencar dalam mempromosikan produk tabungan Britama X ini seperti bersosialisasi di SMA terdekat atau se-Surabaya dan area Kampus
- 2) Bank sebaiknya lebih tanggap dalam melayani nasabah jika nasabah mengalami kesulitan bertransaksi seperti kesulitan dalam pengisian slip, agar dapat mempermudah pihak bank dalam melakukan pekerjaannya.

## Daftar Pustaka

- Hasibuan. (2011). *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismail. (2011). *manajemen perbankan*. jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jusuf, Jopie . (2010). *Analisis Kredit Untuk Account Officer*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. (2020, 04 06). *korporasi*. Retrieved from BRI: <https://bri.co.id/>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan Konsep, Teknik & Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. (n.d.).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (n.d.).
- Else (2019, 05 22). *Kartu ATM BRI Tertelan*. Retrieved from [www.infoperbankan.com](http://www.infoperbankan.com): <https://www.infoperbankan.com/umum/kartu-atm-bri-tertelan.html>